



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Desempeño laboral de los trabajadores del área de conversiones en la empresa
GM Conversiones S.A del distrito de lima, año 2015.

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR

Tapia Suazo Yuri Haglers

ASESOR

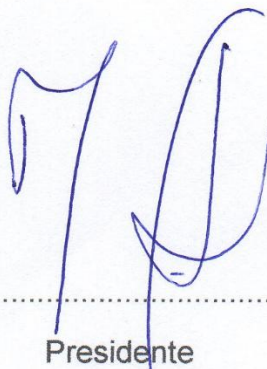
Candía Menor, Marco Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del talento humano.

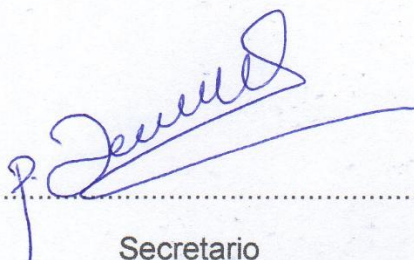
LIMA –PERÚ

Año 2016 - I



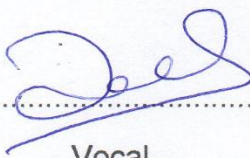
Presidente

Mg. Marco Antonio Candia Menor



Secretario

Dr. F. Romeo Paca Pantigoso



Vocal

Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños

Dedicatoria

La presente tesis está dedicado a todas las personas que me apoyaron durante el transcurso de la elaboración de mi tesis.

Agradecimiento

Agradezco a mis maestros por el apoyo brindado y a los docentes que me asesoran durante el transcurso de la elaboración de dicha investigación.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Yuri Haglers Tapia Suazo con DNI 44384930, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 11 de junio del 2016



Yuri Haglers Tapia Suazo

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Desempeño laboral de los trabajadores del área de conversiones en la empresa GM Conversiones S.A del distrito de Lima 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

Yuri Haglers Tapia Suazo

INDICE

Resumen.....	viii
Abstract.....	iv

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.....	11
1.2 Trabajos previos.....	12
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4 Formulación del problema.....	26
1.5 Justificación del estudio.....	27
1.6 Hipótesis.....	27
1.7 Objetivo.....	28

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.....	30
2.2 Variables, Operacionalización.....	31
2.3 Población y muestra.....	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
2.5 Métodos de análisis de datos.....	34
2.6 Aspectos éticos.....	35

III. RESULTADOS.....36

IV. DISCUSIÓN.....43

V. CONCLUSIÓN.....46

VI. RECOMENDACIONES.....48

VII. REFERENCIA.....50

ANEXOS.....53

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las características del desempeño laboral de los trabajadores en el área de conversión de la empresa GM Conversiones S.A del Distrito de Lima 2015. El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, transversal, el soporte teórico es Chiavenato (2009). La muestra estuvo conformada por un total de 30 trabajadores del área de conversión. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software SPSS versión 22. La validez se desarrolló a través del juicio de expertos mediante un cuestionario de validación, así mismo el Alfa de CronBach, evaluó el grado de confiabilidad del instrumento que origino resultados consistentes y coherentes, finalmente el instrumento aporó información trascendental para poder concluir con el estudio de la variable ya que permitió realizar la discusión, conclusión y recomendación.

En la investigación desarrollada se concluye que el desempeño laboral en la empresa en un 80 % es excelente y 20% bueno, según la percepción de los trabajadores del área de conversiones de la empresa GM Conversiones.

Palabras clave: Desempeño laboral, Comportamiento

ABSTRACT

This research in all general objective was to determine the characteristics of the job performance of workers in the area of conversion of GM Conversions Lima District S.A 2015. This research is quantitative, descriptive level, non-experimental, cross-sectional design, the theoretical support is Chiavenato (2009). The sample consisted of a total of 30 workers in the area of conversion. The data collected were processed and analyzed using SPSS version 22 software. Validity was developed through expert judgment by questionnaire validation, also Cronbach's alpha, assessed the degree of reliability of the instrument that originated consistent and coherent results finally the instrument I bring vital information to conclude the study the variable since it allowed for discussion, conclusion and recommendation.

Developed in research concludes that labor performance in the company by 80% excellent and 20% good, as perceived by workers in the area of conversions of GM Conversions.

Key words: Job performance, Behavior.

I. INTRODUCCION

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

Hoy en día los cambios que trajo la globalización de las economías han llevado a las empresas y organizaciones a volverse cada día más eficientes y productivas para llegar a ser más competitivas es por ello que ante este cambio surge la necesidad y toma forma lo importante que es el desempeño del trabajador ya que son los responsables del funcionamiento óptimo de las empresas y al cumplimiento de los objetivos, lo cual se lograra mediante el desarrollo eficiente de las funciones que desempeñe cada trabajador.

Por lo que el desempeño de cada trabajador es el que se encarga de dar vida, movimiento y acción a toda empresa, con ello nos damos cuenta de que tendrá mucho que ver el comportamiento de los trabajadores con los resultados obtenidos por lo tanto es imprescindible que este recurso se convierta en un factor esencial para el crecimiento de la empresa y para ello se debe considerar de real importancia el aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes al punto de desempeñar por sí mismo su rol dentro de la empresa.

Actualmente algunas las empresas son conscientes de que el crecimiento y subsistencia están basados en la competencia y en procesos sin errores, es por ello que están a la vanguardia y buscan técnicas de cómo mejorar el desempeño de sus trabajadores y hacerlos participar activamente al logro de sus objetivos, de tal manera que los trabajadores obtengan un desempeño efectivo y de calidad, especialmente en el área que le corresponda, de tal manera que se optimicen los resultados y tener una mayor calidad de producción.

Gm Conversiones es una empresa autorizada de conversión de autos a GNV y GLP con kits italianos de la marca Bluemec. Actualmente los directivos se proyectaron a incrementar las conversiones, introduciendo nuevas alianzas como es el caso de manejo de cuentas corporativas, de tal manera consolidarse y lograr mayor participación en el mercado. Por lo que se contrató más personal, para

mantener la calidad y capacidad de producción, sin embargo esto no fue suficiente, pues aunque al inicio los resultados se fueron dando como se esperaban, es decir se llegó al objetivo propuesto, entregando las conversiones a tiempo, con el tiempo los resultados fueron cambiando, decayendo en el tiempo de conversión establecida por auto.

Actualmente el desempeño del personal es de bajo rendimiento las causas que se detecto fue el poco conocimiento con que el personal nuevo entra al trabajo, las capacitaciones no se fueron dando de igual manera que al inicio, no se cuenta con un programa adecuado de evaluación del desempeño, y capacitación, no se cuenta con técnicas adecuadas de manejo de nuevos modelos de vehículos, como consecuencia genera demora y retraso en el tiempo de conversión, al mismo tiempo esto llevo a que se conviertan menos unidades de vehículos en el tiempo propuesto, no se cumplan las metas establecidas así mismo generando pérdidas, aumentando el costos como es el pago de horas extras entre otros gastos que implica el aumento del tiempo de conversión.

En esta situación la problemática se muestra la presencia de deficiencia en el desempeño de parte de los trabajadores del área de conversiones.

Por todo lo planteado, el estudio de esta investigación representa una oportunidad de medir el desempeño laboral en la empresa GM Conversiones, ya que mediante ello se identificara los problemas que conlleva el bajo desempeño del personal y así poder corregir la misma, el cual también permitirá que los trabajadores brinden un trabajo eficiente, así mismo se podrá avanzar en el propósito de mejorar la sostenibilidad del desempeño laboral.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

Huamni (2013). El soporte teórico para la variable desempeño laboral fue Chiavenato (2009). El tipo de estudio es de tipo descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal, la población de estudio está conformada por 40

trabajadores, la muestra está conformada por el total de la población, el objetivo general de estudio fue reconocer el estudio del desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos del hospital Nacional Edgardo Rebagliati en el 2013. Se concluyó que el desempeño de los trabajadores del área de recursos humanos es regular en un 53% debido a que existen deficiencias en la dimensión habilidades que está en un nivel regular con un 53%, ya que se presenta problemas, al conocimiento de cargo, como del manejo de las normas y procedimientos, así mismo la dimensión comportamiento se encuentra en un nivel regular con 50%, debido a que presenta problemas en las relaciones interpersonales, la falta de comunicación hecho que conlleva a la falta de motivación, y la dimensión metas y resultados se encuentra en un nivel bueno con un 50%, ya que los trabajadores muestran descontento con las condiciones laborales.

La presente investigación tuvo como finalidad reconocer el estudio de desempeño laboral de los trabajadores de área de Recursos Humanos, los elementos más relevantes estudiados y evaluados en los resultados concluyo que el desempeño laboral se encuentra en un nivel regular debido a que presenta deficiencias en sus dimensiones como es comportamiento, habilidades y metas y resultados.

Ccoapaza (2014). El soporte teórico para la variable Desempeño Laboral fue del autor Valera O. Y Salgado E. (2010), el tipo de estudio es descriptivo, y el diseño es de tipo no experimental y de corte transversal, la población total lo conforman 40 trabajadores, así mismo se usó la muestra e total de la población. El objetivo de la investigación es identificar las características del desempeño laboral de los servidores públicos en la oficina registral de RENIEC del distrito de Villa el Salvador, 2014” una de las conclusiones de la investigación fue que se identificó que el desempeño laboral es deficiente en un 55%, pues se consideró que el desempeño de tareas no es óptimo puesto que su ejercicio va en declive periódicamente, ya que

no existe una comunicación fluida, además se realizan actividades específicas que no están acorde a sus puestos de trabajo, el personal no se encuentra abastecido con las herramientas necesarias para el óptimo cumplimiento de sus labores, así mismo se evidencia también un desempeño contextual inadecuado ya que se encontró que existe, falta de compromiso y de voluntad para el cumplimiento de los objetivos lo que no permite cumplir con las metas propuestas; así mismo la ausencia de la solidaridad entre compañeros afecta también al desempeño de sus funciones.

El presente estudio como finalidad identificar las características del desempeño laboral de los servidores públicos en la oficina registral de RENIEC, lo cual se asemeja con mi objetivo planteado, el estudio realizado por el autor muestra que el desempeño de tareas no es óptimo ya que periódicamente va decayendo, así mismo se identifica el desempeño contextual deficiente ya que no hay voluntad y valores entre los integrantes de la oficina.

Chaparro (2015). Su estudio tiene como objetivo general, describir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la Molina 2015, el diseño de la investigación es no experimental, transversal, descriptivo. La muestra se conforma por 92 empleados, la teoría de soporte es Robbins (2004). La investigación concluyo, que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio con un 41.30%, debido a que el factor motivación presenta problemas, encontrándose en un nivel medio 42.4%, ya que se muestra deficiencias en el desarrollo de habilidades y destrezas de capacidades para el manejo de la tecnología, así mismo, se presenta problemas en la capacidades para el trabajo de fomentar el desarrollo de la creatividad e iniciativa, por otro lado, el factor reconocimiento se encuentra en un nivel medio con un 51.08%, ya que presentan problemas en las condiciones de trabajo y beneficios salariales, y finalmente se concluyó que el ambiente del trabajo es bajo con un 61.95% ya que indica que la infraestructura para desarrollar las labores no son los adecuados.

El presente estudio tuvo como finalidad describir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la Molina 2015, el estudio realizado por el autor muestra que existe deficiencia en el desempeño de los trabajadores, donde se plantea hacer estrategias para mejorar el desempeño laboral.

Márquez y Carrillo (2012). El objetivo es indagar la situación actual, con respecto al desempeño de los empleados de almacenes la Chinita C.A el tipo de investigación es descriptivo de diseño no experimental, la población estuvo constituida por 12 empleados. La investigación concluyo que el desempeño de los trabajadores es regular en un 52% ya que presenta deficiencias los trabajadores no se comunican adecuadamente, también el 100% de los empleados no son informados sobre los logros alcanzados y no alcanzados por la organización. Así mismo se concluyó que el 50% de los empleados dicen estar satisfechos con su salario y que la empresa les brinda otros beneficios a parte del salario, así como el 83% de los empleados perciben que son motivados y que tiene estabilidad laboral, así como el 83% de los empleados aseguran estar descontentos con el plan de carrera que les ofrecen y el 83% afirma que la empresa no brinda entrenamiento, ni capacitación y que son vigilados y amonestados por cualquier inasistencia en el trabajo.

El estudio realizado por el autor muestra que el desempeño laboral es regular ya que los empleados están descontentos con el plan de carrera que le ofrece la empresa, así como los empleados no son informados de los logros alcanzados y no alcanzados y así como se identifica otros factores que debilitan el desempeño de los trabajadores.

Queipo y Useche (2010). El estudio tiene como objetivo central explorar los factores que influyen en el desempeño del personal del departamento de mantenimiento en el Ambulatorio La Victoria, la metodología es cualitativa, El tipo de estudio es de tipo descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal, la teoría de soporte es Chiavenato (2008), Se demostró que el desempeño del personal

en el área de mantenimiento es deficiente, debido a que el 50% de los trabajadores reconoce que el recurso humano no cuenta con los materiales y herramientas de manera oportuna para realizar sus labores, por lo que las tareas asignadas no pueden llevarse a cabo de manera eficaz. Así mismo se encontró que el 70% del personal del área de mantenimiento menciona que el entrenamiento que reciben es insuficiente para ejecutar las actividades asignadas y formarse para ascender dentro de la organización, así mismo hay factores que muestran resultados positivos como, la solidaridad entre los miembros del grupo ya que el 76.2% de los trabajadores reconoce que existe colaboración de parte de sus compañeros de trabajo. Con respecto a las tareas asignadas no existe rechazo ya que el 66.7% de los trabajadores se sienten contentos de permanecer a un grupo de trabajo, dado que en ellos existe apoyo y solidaridad, lo cual estimula a realizar sus tareas y celebrar los logros de sus compañeros.

Este estudio indica que el desempeño del personal es deficiente debido a que el recurso humano no cuenta con las herramientas ni materiales necesarios para realizar sus labores adecuadamente, esto genera que las tareas asignadas no se cumplan de manera eficaz, así mismo el estudio reveló que las capacitaciones que reciben son insuficientes.

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA:

Desempeño laboral:

El desempeño laboral se ha constituido en uno de los factores más importantes para el desarrollo de las empresas. Evans y Lindsay (2014). Afirma “el desempeño significa simplemente el grado de contribución de un individuo a la concesión de las metas y los objetivos de una organización” (p.155). Además otra definición interesante es la que usa, Chiavenato (2009), menciona que “el desempeño, es

el comportamiento o los medios instrumentales con lo que pretende ponerlo en práctica.” (p.204). en este sentido, el desempeño laboral de los trabajadores va a depender de su comportamiento y resultados obtenidos. También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño es dada por Valencia (2007) Quien afirma que “la palabra desempeño describe el grado en que se lograran las tareas en el trabajo de un empleado. Indica también de acuerdo con los resultados que se logran, si la persona cumple o no con los requisitos del puesto” (p.358).

Según las definiciones dadas se puede afirmar que el desempeño laboral es la forma en que los trabajadores van a realizar sus actividades, donde el trabajador manifiesta las competencias laborales lo que se integra como un sistema, conocimientos, habilidades, y valores que ayudan a alcanzar los resultados que se esperan, “el desempeño tiene que ver con todo eso pues de acuerdo con nuestra definición, es el resultado final de una actividad”. (Robbins y Coutler, 2014, p. 271).

Sin embargo, otro concepto fundamental y que va más acorde con esta investigación es la que utilizan Valera y Salgado (2010), Como se citó en Ccoapaza (2014).

“El desempeño, refiere al conjunto de conductas esperadas de un empleado, es la causa por la cual se contrata a alguien. Específicamente, desempeño es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. Esto es, los aportes conductuales del individuo al logro de metas superiores”. (p.24).

Evaluación del desempeño

Vivimos en un entorno donde siempre evaluamos un desempeño de las cosas, de los objetos y de las personas que nos rodean, nos preguntamos a menudo si la tela del pantalón que compramos es la mejor, si el televisor que compramos tiene

aplicaciones Android, hasta donde llega el alcance de su wifi, o nos preguntamos cómo se comporta nuestra enamorada en situaciones difíciles y muchas cosas por el estilo, a lo que se quiere llegar es que la evaluación del desempeño se encuentra en muchos aspectos de nuestra vida diaria, que es algo cotidiano y corriente en nuestras vidas y por ello también en las empresas.

A continuación mencionamos algunas definiciones de la evaluación del desempeño:

Según Chiavenato (2009) “La evaluación del desempeño es el proceso de revisar la actividad productiva anterior con el objetivo de evaluar que tanto contribuyeron los individuos a que se alcanzaran los objetivos del sistema administrativo.” (p.245)

Según Amaya (2012). “La evaluación del desempeño es un proceso subjetivo, mediante el cual se puede apreciar el valor relativo de una persona en la empresa, desde el punto de vista de sus habilidades, ejecutorias y potencial en un periodo específico” (p.72).

Para Castillo (2010) “La evaluación del desempeño es considerada como el proceso de juzgamiento periódico de la calidad del trabajo y potencial laboral de los integrantes de una empresa”. (p.306).

De las definiciones mencionadas se comprende que la evaluación del desempeño es un proceso sistemático para medir, evaluar los rendimientos, atributos y comportamiento del personal y están diseñadas principalmente para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo.

Esta evaluación puede tomar diferentes formas, se puede realizar en un breve tiempo con una plática informal o llevarse a cabo de manera más elaborada. Sin embargo generalmente los trabajadores consideran que estas evaluaciones tienen algún efecto directo en su vida laboral pensando que tal vez les aumenten el sueldo, o reciban un ascenso o simplemente una ayuda en el área con una capacitación en el puesto que se desempeñan, así mismo se debe tomar en cuenta “como resultado,

cualquier evaluación del trabajo de los empleados puede crear un evento de carga emocional”. (DeCenzo y Robbins 2008, p.287).

Los trabajadores generalmente deben de estar conscientes que se espera de ellos, por lo que necesitan conocer el proceso de evaluación de su trabajo.

Deben sentir confianza en el hecho de que si están realizando un esfuerzo dentro de sus capacidades, obtendrán como resultado un mejor desempeño tal y como se define en los criterios por medio de los cuales los están evaluando. Finalmente, deben tener confianza en que si se desempeñan de la manera en que se les pide que lo hagan, obtendrán las recompensas que ellos valoran. (DeCenzo y Robbins. 2008, p.289).

Por consiguiente la evaluación del desempeño y sus resultados juegan un factor fundamental en la empresa ya que si los objetivos que persiguen los trabajadores no están claros, si los criterios para medir los logros son remotamente insuficientes o no son adecuados, “si los empleados desconfían en que su esfuerzo tendrá como resultado una evaluación satisfactoria de su desempeño, o si sienten que no les pagarán bien cuando logren sus objetivos, seguramente los empleados trabajaran considerablemente por debajo de su potencial. (DeCenzo y Robbins 2008, p. 287).

Werther y Davis. (2008). Señalan que:

El papel del capital humano se ha vuelto relevante en las organizaciones, ya que uno de los principales retos de los directivos es conocer el valor agregado que cada trabajador aporta a la organización, así como el aseguramiento de logro de los objetivos corporativos y su aportación a los resultados finales. (p.306).

Es por ello que es fundamental para el desarrollo de la empresa, ya que al conocer sus puntos fuertes y puntos débiles del personal ayudara a establecer bases coherentes y equitativas para recompensar su desempeño, lo cual este diagnóstico que arroje la evaluación permitirá determinar y comunicar la forma en que están desempeñando su trabajo y en base a eso podremos elaborar planes de

mejora. A si mismo estas evaluaciones del desempeño fomenta la mejora de resultados y la competitividad entre trabajadores.

Chiavenato (2010) menciona que la evaluación del desempeño:

“Es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa así como discordancias, desaprovechamientos de empleados que tienen más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etc.(p.202).

Como indica el autor la evaluación de desempeño permite detectar errores en el diseño o si hay necesidad de volver a capacitar, también nos permite identificar a los recursos humanos más valiosos gracias a los resultados que proyecta un individuo en su trabajo.

Según Galendo (2010) menciona que:

“El objetivo fundamental de la evaluación del desempeño es determinar el valor del empleado, sobre todo por su idoneidad para el trabajo; igualmente, con esta herramienta se pretende obtener la máxima información del empleado con el fin de no errar en su ubicación, detectar las necesidades que pueda tener, tanto personales como de entrenamiento, formación y desarrollo, contando así con un marco de referencia para la toma de decisiones en las promociones personales. (p.107).

En este sentido el objetivo principal de la evaluación del desempeño es mostrar los datos acerca del desempeño que se viene dando, de manera que se puedan tomar decisiones adecuadas acerca del tratamiento que se va conceder a los empleados ya que la evaluación busca el mejoramiento del desempeño mediante la retroalimentación que permite al personal encargado intervenir con acciones adecuadas para mejorar el desempeño, y no solo eso, sino que también permite determinar quiénes recibirán incrementos de sueldo, ascensos, degradaciones.

Según Chiavenato (2010) “cuando un programa de evaluación del desempeño se planea, coordina y desarrolla bien genera beneficios de corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad” (p.202).

Como se detalla a continuación:

Beneficios para el gerente:

- Evaluar el rendimiento de los trabajadores con base de los factores de evaluación impuestas por la empresa, principalmente contando con un sistema de medición capaz de neutralizar las percepciones, argumentos influidos por los intereses y deseos de cada empleado.
- Proponer medidas para mejorar el rendimiento del desempeño de los trabajadores.
- Retroalimentación adecuada con los trabajadores para hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema el cual permite saber cómo se está desarrollando dentro de la empresa.

Beneficios para la persona:

- Estar consciente de que del comportamiento y desempeño de los trabajadores que la empresa toma en cuenta.
- Conocer lo que espera el jefe y qué expectativas tiene sobre el desempeño requerido por la evaluación.
- Conoce cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño, (programas de entrenamiento, seminarios, etc.) y las que el trabajador por cuenta propia deberá tomar por iniciativa (auto corrección, esmero, atención, entrenamiento, etc.
- Así mismo hacer una autoevaluación de que puntos son relevantes para la empresa y mejorar las cosas que no ayudan al crecimiento personal y profesional dentro de la empresa.

Beneficios para la organización:

- Evalúa su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada trabajador.
- Identifica al personal que aún no están preparados y necesitan capacitarse o a personal que necesitan rotarse u perfeccionar en determinada área, y permite identificar al personal más apto que están listos para un ascenso.
- Puede dinamizar su política de Recursos Humanos, ofreciendo oportunidades a los trabajadores no solo con remuneraciones o premios si no con ascenso o línea de carrera dentro de la empresa, dando estímulo a la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo.

Sin importar que tipo de método se use para la evaluación del desempeño, es necesario brindar una retroalimentación eficiente respecto a los resultados, con la finalidad de favorecer o aumentar de algún modo aspectos positivos en su desempeño.

Hitt (2006) “si las expectativas que conciernen a un desempeño inaceptable, aceptable o superior no están claras para el trabajador antes de la evaluación, no es muy probable que las calificaciones negativas influyan en la motivación o el desempeño. (p.542). Es por ello que desde el inicio las expectativas sobre el desempeño deben ser claras y aceptables para el empleado, ya que si el empleado percibe que el administrador tiene falla en sus observaciones, la evaluación no tendrá el efecto deseado.

Valencia (2007) “Los métodos de evaluación del desempeño son un medio para obtener datos e información que pueda ser registrada y procesada, utilizarla para la toma de decisiones y soluciones tendientes a mejorar e incrementar el desempeño humano en las organizaciones” (p.270).

Un método administrativo de suma importancia para la evaluación del desempeño, es la administración por objetivos ya que “(...) es un método de

evaluación del desempeño que se basa en la conversión de los objetivos de la organización en objetivos para los individuos. (Valencia, 2007, p.381).

Dessler (2009), menciona “de acuerdo con sus fundamentos, la administración por objetivos, requiere que el gerente establezca metas específicas medibles con cada empleado y después discuta en forma periódica su avance hacia el logro de las mismas”. (p.353).

La APO se centra en que el jefe con el empleado trabaje conjuntamente estableciendo objetivos de desempeño para el futuro. “Los objetivos van acompañados de un detallada relación de las acciones que se propone emprender para alcanzarlos (...) se discute este documento con su superior y se modifica hasta que ambos estén satisfechos. (Churnde y Sherman 2007, p 251). Si ambas partes quedan satisfechas, el empleado tiende a sentirse más motivado a alcanzar los objetivos, puesto que fueron parte del establecimiento de los objetivos.

Al establecer los objetivos futuros en conjunto con el empleado este obtiene el beneficio de la motivación lo cual se puede ajustar periódicamente para asegurar el logro de los objetivos, en caso de que se pueda medir su progreso hacia ellos es por el ello para adecuar sus esfuerzos, la retroalimentación se debe disponer de forma oportuna.

El uso de la APO puede provocar tres problemas: Según Dessler (2009):

“Primero: establecimiento de objetivos poco claros. Un objetivo como impartir una mejor capacitación es inútil. Por otro lado cada año cuatro subordinados recibirán ascensos es un objetivo que puede medirse.

Segundo: la APO consume mucho tiempo, el establecimiento de objetivos, la medición del progreso y la retroalimentación pueden significar varias horas por empleado al año, muchos encima del tiempo que ya ha dedicado a evaluar a cada uno.

Tercero: establecer los objetivos con el subordinado muchas veces se convierte en una lucha, en la cual usted presiona para obtener cuotas más altas y el subordinado presiona para conseguir unas más bajas. Para motivar un buen desempeño, los objetivos tienen que ser justas y alcanzables. Mientras más sepa acerca de la capacitación de la persona y del trabajo, más cómodo se sentirá respecto a los estándares que establezca. (p354).

Evaluación de 360 grados

Las evaluaciones de 360 grados, también conocida como evaluación integral es un método que se usa para medir el desempeño personal, medir las competencias, mediante esta medición diseñar programas de desarrollo.

La evaluación de 360 grados da a los trabajadores un alcance de su desempeño más adecuada, al obtener información de su desempeño desde diferentes ángulos, como: de los jefes, compañeros, subordinados, clientes internos, etc.

Por otro lado es muy común que los empleados no cumplan con los estándares establecidos después de la evaluación y requieran una retroalimentación para corregir los errores ya que “pocas personas gustan de dar o recibir retroalimentación negativa (...), sin dicha realimentación ni los individuos ni las organizaciones podrían maximizar su desempeño. En consecuencia, todos los administradores necesitan entender y tener las aptitudes para implementarlos. (Hitt, 2006, p. 540).

Según Campbell (2013), “muchas organizaciones utilizan la retroalimentación de 360 grados, que se basa en múltiples fuentes de información para lograr evaluaciones de desempeño más exactas. Las evidencias sugieren que incluir autoevaluación en este proceso implica entrevistas de evaluación más satisfactorias y constructivas, y menos defensivas. (p.100).

A lo citado podemos afirmar que la evaluación de 360 grados es una excelente herramienta para el autodesarrollo por el hecho de que una persona reciba

apreciaciones de varios evaluadores le permite darse cuenta de los errores y así mismo pueda ser superada poniendo en valor sus fortalezas. Fernández (2009).

Para la ejecución de la evaluación de 360 grados “comienza desde la retroalimentación recibida de los participantes elaborando planes de mejora individuales, enfocando las medidas en los puntos de discrepancia que se encontró entre sus creencias actitudes y los valores difundidos por la empresa. (Fernández, 2009, p.136). Luego se fijan los planes de acción, por lo cual se emprenden las tareas normales de evaluación del desempeño, prestando especial atención a la mejora de los perfiles profesionales y personales en las competencias claves.

El proceso no termina cuando se expone los resultados de la evaluación, ni después de su lectura y análisis si no que la persona debe comprender el alcance y aceptar los resultados y reflexionar para luego plantear acciones para mejorar en lo que este fallando, así mismo para la empresa y para la persona no significa ningún logro si no se acompaña de un plan de acción para el desarrollo de las competencias.

Factores del desempeño laboral

Chiavenato (2009) menciona que:

“Los factores de la evaluación representan los criterios relevantes o los parámetros básicos para evaluar el desempeño de los trabajadores donde se muestra los criterios que las organizaciones suelen utilizar para la evaluación.

Habilidades / Capacidades / Necesidades/ Rasgos: conocimiento del puesto, Conocimiento del negocio, Puntualidad, Asiduidad, Lealtad, Honestidad, Presentación personal, Buen juicio, Capacidad de ejecución, Comprensión de situaciones, Facilidad para aprender.

Comportamientos: Desempeño de tareas, Espíritu de equipo, Relaciones Humanas, Cooperación, Creatividad, Liderazgo, hábitos de seguridad, responsabilidad, Actitud e iniciativa, Personalidad, Soltura.

Metas y resultados: Cantidad de trabajo, Calidad de trabajo, Atención al cliente, satisfacción del cliente, reducción de costos, Rapidez de soluciones, Reducción de subterfugios, Ausencia de accidentes, Mantenimiento del equipamiento, cumplimiento de los plazos, enfoque en los resultados. (p. 253/254).

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

PROBLEMA GENERAL:

- ¿Qué características tiene el desempeño laboral de los trabajadores del área de conversión en la empresa GM Conversiones S.A. del Distrito de Lima 2015?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

- ¿Qué características tienen las Habilidades/ Capacidades/ Necesidades / rasgos de los trabajadores del área de conversión en la empresa GM Conversiones S.A. del Distrito de Lima 2015?
- ¿Qué características tiene el comportamiento de los trabajadores del área de conversión en la empresa GM Conversiones S.A. del Distrito de Lima 2015?
- ¿Qué características tienen las Metas y resultados de los trabajadores del área de conversión en la empresa GM Conversiones S.A. del Distrito de Lima 2015?

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:

Motivación de Carácter Teórico, La investigación es relevante para la teoría, debido a que se podrá verificar si los parámetros de los autores mencionados anteriormente siguen ejerciendo influencia en la actualidad o si existe la posibilidad de aportar en la misma.

Motivación de Carácter Metodológico, Se busca la consecución de los objetivos planteados en la investigación, se lograra mediante las técnicas de investigación que más se ajusten al contenido sujeto de análisis, como son las encuestas, las cuales están relacionadas al desempeño laboral, con la finalidad de obtener información necesaria para el análisis de los resultados que permitirá dar soluciones factible y expresar los resultados que sirvan de base para otros estudios vinculados a la problemática planteada de esta investigación,

Motivación de Carácter Practica, porque lo aremos con los trabajadores del área de conversión y esta investigación quedara como antecedente para que no se cometa los mismos errores y así pueda tener una mejora continua, por lo cual estamos investigando teorías y aplicarlas a necesidades de las microempresas, así mismo cabe mencionar que los aportes del estudio permitirán comprender las características del desempeño laboral en el área de conversión de la empresa Gm Conversiones S.A y mediante el conocimiento de la realidad existente, las microempresas podrán entender mejor el desempeño sus trabajadores permitiendo dar un aporte a la empresa.

Motivación de Carácter Social: Aportaremos al desarrollo social, brindando posibles soluciones y recomendaciones para que los trabajadores de diferentes instituciones públicas y privadas obtengan un desempeño laboral más eficiente.

1.6 HIPOTESIS

Según García (2015).

Los estudios descriptivos son esencia modelos inductivos, en la medida que no se parte de ninguna hipótesis a priori, únicamente tienen por fin recoger información de una realidad para determinar las tendencias de esa realidad, pero que no necesariamente deben ser tendencias que se sometan a razón crítica para aceptar una hipótesis, en la medida que al carecer de apriorismo hipotético carecen de hipótesis empírica a someter a prueba. (p.157)

En ese sentido los estudios descriptivos estudian situaciones que generalmente ocurren en condiciones naturales es por ello que no corresponde una hipótesis.

1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

OBJETIVO GENERAL:

- Determinar las características del desempeño laboral de los trabajadores del área de conversión en la empresa GM Conversiones S.A. del Distrito de Lima 2015

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Determinar las características de las Habilidades/ Capacidades/ Necesidades/ rasgos de los trabajadores del área de conversión en la empresa GM Conversiones S.A. del Distrito de Lima 2015.
- Determinar las características del comportamiento de los trabajadores del área de conversión en la empresa GM Conversiones S.A. del Distrito de Lima 2015.
- Determinar las características de las metas y resultados de los trabajadores del área de conversión en la empresa GM Conversiones S.A. del Distrito de Lima 2015

II. MÉTODO

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

Hernández S. (2010) menciona que: “los diseños descriptivos indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son puramente descriptivos” (p. 155).

La presente investigación, debido al tipo de enfoque reúne los requisitos para ser un estudio de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo.

Según Hernández S. (2010): “En un estudio no experimental no se genera ninguna situación si no que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza” (p.152).

La investigación es de diseño no experimental, transversal; no experimental porque no se realiza manipulación deliberada de la variable y transversal, porque recopila datos en un solo momento dado.

2.2 VARIABLE

Tabla N°1 Variable.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	ITEMS
Desempeño Laboral	Para Chiavenato (2009) "El desempeño, es el comportamiento o los medios instrumentales con lo que pretende ponerlo en práctica." (p.204)	El desempeño laboral será evaluado a través de sus elementos; Habilidades/ capacidades/ necesidades/ rasgos, comportamiento, metas y resultado, mediante sus indicadores mostrados en la matriz de consistencia se medirá mediante un cuestionario tipo abierto y los datos serán procesados con software SPSS, versión 22.	Habilidades/ capacidades/ necesidades/ rasgos	Conocimiento del puesto	ordinal	1
				Conocimiento del negocio	ordinal	2
				Puntualidad	ordinal	3
				Asiduidad	ordinal	4
				Lealtad	ordinal	5
				Honestidad	ordinal	6
				Presentación personal	ordinal	7
				Buen juicio	ordinal	8
				Capacidad de ejecución	ordinal	9
				Comprensión de situaciones	ordinal	10
				Facilidad para aprender	ordinal	11
			Comportamiento	Desempeño de tarea	ordinal	12
				Espíritu de equipo	ordinal	13
				Relaciones humanas	ordinal	14
				Cooperación	ordinal	15
				Creatividad	ordinal	16
				Liderazgo	ordinal	17
				Hábitos de seguridad	ordinal	18
				Responsabilidad	ordinal	19
				Actitud e iniciativa	ordinal	20
				Personalidad	ordinal	21
				Soltura	ordinal	22
			Metas resultados y	Cantidad de trabajo	ordinal	23
				Calidad de trabajo	ordinal	24
				Atención al cliente	ordinal	25
				satisfacción del cliente	ordinal	26
				reducción de costos	ordinal	27
				Rapidez de soluciones	ordinal	28
				Reducción de subterfugios	ordinal	29
				Ausencia de accidentes	ordinal	30
				Mantenimiento del equipamiento	ordinal	31
				Cumplimiento de los plazos	ordinal	32
				Enfoque en los resultados	ordinal	33

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA:

POBLACIÓN

La población está conformada por un total de 30 trabajadores del área de conversión de la empresa GM Conversiones S.A. Del Distrito de Lima.

MUESTRA

El tipo de muestreo es probabilístico y para la muestra se usó la técnica del censo, debido a que está conformada por el 100% del personal del área de conversión de la empresa GM Conversiones S.A. Del Distrito de Lima, al considerarse un número de personas manejable. Siendo 30 los trabajadores, teniendo conocimiento de la existente problemática y teniendo interés por participar.

Hernández (2010). Define que la muestra probabilística es un: "Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos". (p. 175).

2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

La técnica que se va a utilizar en el desarrollo de esta tesis será la encuesta y como instrumento se aplicara el cuestionario de preguntas tipo Likert, en un cuestionario de 33 preguntas, con la finalidad de recoger información de los trabajadores con respecto al desempeño laboral.

Por otro lado la validación de los expertos serán realizados por 05 profesores de la Universidad Cesar Vallejo, de los cuales 02 de ellos son Metodólogos y 03 son Temáticos.

Para evaluar la confiabilidad de la investigación se utilizará Alfa de Cron Bach.

Tabla N° 02

EXPERTOS	NOMBRE
INF 1	Candía Menor Marco Antonio
INF 2	Jara Miranda Robert Alexander
INF 3	Delgado Arenas Raúl
INF 4	Paca Pantigoso F. Romero
INF 5	Suasnabar Ugarte Federico Alfredo

Elaboracion propia

Tabla N° 03

VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
VARIABLE - DESEMPEÑO LABORAL						
	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	TOTAL %
CLARIDAD	70%	65%	65%	70%	70%	340%
OBJETIVIDAD	70%	70%	65%	70%	70%	345%
PERTINENCIA	70%	65%	75%	70%	70%	350%
ACTUALIDAD	70%	75%	75%	70%	70%	360%
ORGANIZACION	70%	80%	60%	70%	70%	350%
SUFICIENCIA	70%	75%	80%	70%	70%	365%
INTENCIONALIDAD	70%	80%	75%	70%	70%	365%
CONSITENCIA	70%	60%	70%	70%	70%	340%
COHERENTE	70%	65%	60%	70%	70%	335%
METODOLOGIA	70%	70%	75%	70%	70%	355%
TOTAL						3505%

Elaboración propia

Coeficiente de validación:

CV= Coeficiente de Validación

X_{ij} = Valoración del criterio "i", por el experto "j"

c = N° de criterios

k = N° de expertos que validan

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$CV = \frac{3505}{10 * 5} \%$$

$$CV = 70.1$$

2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

La información consolidada se procesará para que posteriormente sea evaluada.

Los datos que obtendremos de la encuesta serán ingresados al software SPSS 22, luego para realizar el análisis de los datos se utilizara análisis estadístico descriptivo de la variable a través de la distribución de frecuencias tanto de las preguntas como de las dimensiones de la variable desempeño laboral.

Análisis de confiabilidad

La confiabilidad se define como el grado en que un instrumento es consistente al medir la variable que mide; para evaluar la confiabilidad del instrumento, se aplica la prueba estadística Alfa de Cronbach para validar el instrumento, así poder aplicarlo con finalidad de recabar información de la variable Desempeño Laboral.

Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K:	El número de Ítems
$\sum S_i^2$:	Sumatoria de Varianza de los Ítems
S_T^2 :	Varianza de la suma de los Ítems
α :	Coeficiente de Alfa de Cronbach

Se aplicó la prueba a toda la población es decir $n = 30$ sujetos el 100 % de la población, en donde se tiene el índice de confiabilidad Alfa de Cronbach

Tabla N°4

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	33

Elaboración propia

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Como se puede observar en la Tabla N° 01, el instrumento está compuesto por 33 ítems, el alfa cronbach tiene un valor de ,836 lo que indica que este instrumento tiene un aceptable grado de confiabilidad, para

Determinar el alfa de cronbach se utilizó el software estadístico SPSS versión 22.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

La investigación girará sobre los principios de la transparencia, responsabilidad y originalidad.

II. RESULTADOS

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Tabla N°5 Desempeño laboral de los trabajadores del área de conversiones de la empresa GM Conversiones.

DESEMPEÑO LABORAL				
	REGULAR	BUENO	EXELENTE	Porcentaje Acumulado
HABILIDADES/CAPACIDADES/NECESIDADES/RASGOS		23.3	76.7	100
COMPORTAMIENTO	3.3	20.0	76.7	100
METAS Y RESULTADOS	3.3	26.7	70.0	100
DESEMPEÑO LABORAL		20	80	100

Elaboración propia

Interpretación: El objetivo general de la investigación es determinar las características del desempeño laboral de los trabajadores en el área de conversión de la empresa GM Conversiones S.A. Del Distrito de Lima 2015, a la luz de los resultados podemos decir que el desempeño laboral en la empresa en un 80 % es excelente y 20% bueno. Estos resultados nos revelan que la empresa no presenta dificultades que puedan poner en riesgo el desempeño de los trabajadores, ya que se muestra que las dimensiones mencionadas representan una fortaleza, pero a la vez se observa que existe leves tendencias negativas, como se explica a continuación:

En relación con la dimensión habilidades/ capacidades/ necesidades/ rasgos se muestra que es excelente (76.7%) a bueno (23.3%), lo que indica que los trabajadores de la empresa desarrollan este factor adecuadamente. Con relación a la dimensión comportamiento, actualmente puede considerarse como excelente (76.7%), a bueno (20%), a la vez existe leve deficiencia de regular con (3.3%), lo que demuestra que esta dimensión no afecta significativamente al problema del desempeño del personal de la empresa GM conversiones. Con relación a la dimensión metas y resultados, actualmente puede considerarse como una fortaleza con leves tendencias negativas, ya que es considerada excelente (76.7%), a bueno (26.7%), a la vez existe leves deficiencia de regular con (3.3%).

Tabla N°6 Análisis de las características de la dimensión Habilidades/ capacidades/ necesidades/ rasgos de los trabajadores del área de conversiones de la empresa GM Conversiones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	7	23,3	23,3	23,3
	EXELENTE	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N° 6.1

ANALISIS DE PREGUNTAS SOBRE HABILIDADES/CAPACIDADES/NECESIDADES/RASGOS					
ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. Conoces tu puesto de trabajo para tener un desempeño eficiente.			6.7	13.3	80
2. Tienes un conocimiento adecuado sobre el negocio.		3.3	3.3	53.3	40
3. Eres puntual con la entrega del trabajo que se te asigna.				40	60
4. Eres puntual y constante con tu trabajo pese al incremento de la demanda				30	70
5. La lealtad es un valor latente que se desarrolla en tu trabajo.		3.3	10	30	56.7
6. La honestidad es un valor que se practica dentro en tu trabajo.		6.7	6.7	23.3	63.3
7. Su presentación personal es tolerable para tus compañeros de trabajo			6.7	36.7	56.7
8. Resuelves los imprevistos de tu trabajo y mejoras los procedimientos			3.3	66.7	30
9. Tu capacidad de ejecución mejora tu desempeño.			3.3	40	56.7
10. Cuando se presenta un problema dentro del área de trabajo, entiendes rápidamente de que se trata.			13.3	36.7	50
11. Las capacitaciones recibidas desarrollan tus habilidades para mejorar el desempeño de tus funciones.			3.3	33.3	63.3

Interpretación: El primer objetivo específico de la investigación es determinar las características de las Habilidades/ Capacidades/ Necesidades/ rasgos de los trabajadores en el área de conversión de la empresa GM Conversiones S.A. y los resultados del cuadro nos muestran que la dimensión Habilidades/ capacidades/ necesidades/ rasgos representan un fortaleza pero a la vez tiene leves de problemas

debido a que los trabajadores en un 13.3 % a veces identifica de que se trata el problema cuando se presente en el área de trabajo, mientras que el 36,7% lo hace casi siempre, y solo el 50 % del personal siempre identifica el problema rápidamente, por otro lado solo el 40 % tiene conocimiento adecuado sobre el negocio, y el 30% de los trabajadores resuelven los imprevistos de su trabajo y mejoran los procedimientos.

La mayor fortaleza radica en que el 80% de los trabajadores conocen su puesto de trabajo para tener un desempeño eficiente, Por otro lado los resultados demuestran que el 40 % de los trabajadores casi siempre son puntuales con la entrega de sus trabajos asignados y el 60% siempre lo hace a tiempo, de igual modo un 70% de los trabajadores son puntuales y constante con su trabajo pese al incremento de la demanda, mientras que el 30% casi siempre son puntuales. El 63.3 % de los trabajadores considera que Las capacitaciones recibidas desarrollan sus habilidades, para mejorar el desempeño de tus funciones

Tabla N° 7 Análisis de las características de la dimensión comportamiento de los trabajadores del área de conversiones de la empresa GM Conversiones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	1	3,3	3,3	3,3
	BUENO	6	20,0	20,0	23,3
	EXELENTE	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N° 7.1 ANALISIS DE PREGUNTAS SOBRE COPORTAMIENTO					
ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
12. Tú jefe reconoce tu capacidad para realizar las tareas según el procedimiento de la empresa.			13.3	33.3	53.3
13. Trabajar en equipo es una fortaleza, pues los colaboradores están dispuestos a integrarse.		3.3	10	23.3	63.3
14. La comunicación con tus compañeros de trabajo facilita las actividades diarias.		3.3	10	33.3	53.3
15. Los trabajadores colaboran mutuamente para lograr metas establecidas dentro de la empresa.			20	36.7	43.3
16. Genera y desarrolla ideas para dar solución a problemas en el trabajo.			13.3	33.3	53.3
17. Según las funciones que realiza aplicas el liderazgo en tu desempeño laboral diario.			10	43.3	46.7
18. Tus hábitos de seguridad ayudan a minimizar riesgos de accidentes dentro de tú área de trabajo.			6.7	33.3	60
19. Cumples puntualmente con los horarios establecidos en el desempeño de tus funciones.				56.7	43.3
20. Los trabajadores tienen la iniciativa de mejorar las tareas asignadas.			13.3	36.7	50
21. Su personalidad influye en el comportamiento de sus demás compañeros.	6.7		3.3	40	50
22. La agilidad y deservoltura en la realización de tu función influye en el resultado eficaz de tu trabajo.			3.3	50	46.7

Interpretación: Como segundo objetivo específico de la investigación es determinar las características del comportamiento de los trabajadores en el área de conversión de la empresa GM Conversiones S.A., los resultados nos muestran que el comportamiento de los trabajadores es una fortaleza con leves tendencias negativas, debido a que los resultados muestran que el 60 % siempre considera que sus hábitos de seguridad ayudan a minimizar riesgos de accidentes dentro de su área de trabajo, mientras que el 33.3 % considera que casi siempre lo hace. El 46,6% considera que la agilidad y desenvoltura en la realización de su función influye en el resultado eficaz de su trabajo, y el 50% considera que lo hace casi siempre. El 50 % de los trabajadores considera que siempre tienen la iniciativa de mejorar las tareas asignadas, mientras que el 35.7% lo hace casi siempre, el 63.3 % considera siempre, que trabajar en equipo es una fortaleza, pues los colaboradores están dispuestos a integrarse

Por otro lado los resultados muestran leves deficiencias ya que el 20% considera que a veces los trabajadores colaboran mutuamente para lograr metas establecidas dentro de la empresa mientras el 36.7% considera que lo hace casi siempre y el 43.3% considera que lo hace siempre. El 13.3% considera que a veces los trabajadores genera y desarrolla ideas para dar solución a problemas en el trabajo frente a un 53.3% que considera siempre desarrollar ideas para solucionar problemas, así mismo los resultados demuestran que el 53.3% de los trabajadores considera que siempre la comunicación con sus compañeros de trabajo facilita las actividades diarias, frente a un 53.3% que considera que casi siempre.

Tabla N° 8 Análisis de las características de la dimensión metas y resultados de los trabajadores del área de conversiones de la empresa GM Conversiones.

TABLA DE FRECUENCIAS DE METAS Y RESULTADOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	1	3,3	3,3	3,3
	BUENO	8	26,7	26,7	30,0
	EXELENTE	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Tabla N° 8.1

ANÁLISIS DE PREGUNTAS SOBRE METAS Y RESULTADOS					
ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
23. Cumples en los horarios establecidos con la programación de tareas asignadas.			3.3	43.3	53.3
24. El desempeño de las funciones que realizas cumple con los estándares de calidad establecidos por la empresa.			3.3	63.3	33.3
25. Las ventas se complican por la falta de técnicas de manejo de atención al cliente.			13.3	36.7	50
26. Tú trabajo está orientado a satisfacer los requerimientos de los clientes.			3.3	50	46.7
27. Con un adecuado uso de recursos te es posible reducir los costos.		3.3	3.3	36.7	56.7
28. Cuando se genera un problema en tu área de trabajo se soluciona rápidamente.		3.3	10	33.3	53.3
29. los trabajadores cumplen sin pretextos sus compromisos y las tareas que se les asigne.			10	46.7	43.3
30. Con un adecuado manejo de materiales y equipos se minimiza los accidentes.		3.3		26.7	70
31. Con el mantenimiento de los equipos se reduce las dificultades a la hora de manejarlos.			3.3	50	46.7
32. Los plazos de cada área de trabajo se cumplen en los tiempos establecidos.			10	66.7	23.3
33. Las tareas son distribuidas equitativamente entre los trabajadores para obtener buenos resultados.		6.7		36.7	56.7

Interpretación: El tercer objetivo específico es determinar las características de las metas y resultados de los trabajadores en el área de conversión de la empresa GM Conversiones S.A. los resultados del cuadro nos muestran que las metas y resultados es una buena fortaleza debido a que los trabajadores consideran que siempre 46% y que casi siempre 50% su trabajo está orientado a satisfacer los requerimientos de los clientes. El 53.3% de los trabajadores considera que siempre y casi siempre 43.3% cumplen los horarios establecidos con la programación de las tareas asignadas. El 33% de los trabajadores considera que siempre el desempeño de las funciones que realizan cumple con los estándares de calidad establecidos por la empresa, mientras que el 63.3% considera, lo cumple casi siempre. Así mismo el 56.7% personal es consiente que siempre un adecuado uso de recursos es posible reducir los costos,

mientras que el 36.7 % de los trabajadores considera casi siempre, y solo una minoría de

Por otro lado los resultados muestran cierta duda en un 10% que los plazos de cada área de trabajo se cumplen en los tiempos establecidos. El 6.7 % de los trabajadores considera que casi nunca las tareas son distribuidas equitativamente entre los trabajadores para obtener buenos resultados. Y que el 43.3% considera siempre y casi siempre 46.6% los trabajadores cumplen sin pretextos sus compromisos y las tareas que se les asigne, y solo el 3.3 % considera que los trabajadores ponen pretextos para evadir sus compromisos y las tareas que se les asigne.

Será necesario afianzar las fortalezas y tratar de eliminar las leves deficiencias en las tres dimensiones: Habilidades/ capacidades/ necesidades/ rasgos, comportamiento, metas y resultados para que el desempeño laboral ofrezca los resultados esperados para la empresa GM conversiones S.A del distrito de Lima.

IV. DISCUSSION

La investigación realizada tuvo como objetivo principal determinar las características del desempeño laboral de los trabajadores en el área de conversión de la empresa GM Conversiones S.A. Del Distrito de Lima 2015, realizando una vista panorámica de los resultados referente a la opinión de los trabajadores de la empresa se obtuvo los siguientes resultados en cuanto al desempeño laboral es excelente con un 80%, en relación con la dimensión habilidades/ capacidades/ necesidades/ rasgos es excelente en un 76.7%, con relación a la dimensión comportamiento, se considera como excelente en un 76.7% y finalmente las metas y resultados se considerada excelente en un 70%. Para la cual fue necesario la validez del instrumento a través del juicio de experto obteniéndose un coeficiente de validación de 70.1%, la confiabilidad del instrumento a través del alfa de CronBash es de 0.836 considerándose aceptable. El diseño de la investigación es no experimental, transversal, descriptivo simple. Con los resultados obtenidos se considera que la población y la muestra tomada fue la adecuada.

Con respecto al objetivo general, se ha determinado que la variable desempeño laboral es excelente en el área de conversiones de la empresa GM Conversiones – Lima, debido a que se ha encontrado un 80% excelente con tendencias a bueno en un 20% coincido con Márquez y Carrillo (2012), en su tesis sobre el estudio del desempeño laboral donde concluye evidencias significativas para determinar el nivel del desempeño laboral es regular en un 52%, debido a que presenta deficiencias en que los trabajadores no se comunican adecuadamente, así como los empleados no son informados sobre los logros alcanzados y no alcanzados por la organización.

Con respecto al primer objetivo, se ha determinado que la dimensión habilidades/ capacidades/ necesidades/ rasgos es excelente en un 76.7% a bueno en un 23.3%, según la percepción de los encuestados en el área de conversiones de la empresa GM Conversiones- Lima. Coincido con Chaparro (2015). En que el desarrollo de habilidades en su estudio es deficiente siendo un resultado negativo para la empresa,

por presentar problemas en las capacidades para el trabajo de fomentar el desarrollo de la creatividad, condiciones de trabajo y presentar infraestructura deficiente.

Con respecto al segundo objetivo, se ha determinado que la dimensión Comportamiento es excelente con 76.7% a bueno con 20% y con tendencia a regular en un 3.3% según los encuestados del área de conversiones de la empresa GM coincido con Ccoapaza (2014). En su estudio de tesis el desempeño de tareas no es óptimo puesto que no existe comunicación fluida así como se evidencio ausencia de solidaridad entre compañeros siendo un resultado negativo que afecta al desempeño de sus funciones.

Con respecto al tercer objetivo específico, se ha determinado que la dimensión metas y resultado es excelente en un 70%, bueno en un 26.7% y regular en un 3.3%. Coincido con Huamani (2014). Quien llego a concluir que la dimensión metas y resultados se encuentra en un nivel bueno con un 50%, ya que los trabajadores muestran descontento con las condiciones laborales.

Coincidimos con Queipo y Useche (2010). Que un deficiente sistema de capacitación, que no trasmite la importancia a lo que se quiere llegar, dificulta el desempeño y por lo tanto la eficiente prestación de cualquier servicio, así mismo, si no se presenta atención a los problemas laborales, esto reduce el grado de pertenencia, orgullo y lealtad impidiendo alcanzar un mejor desempeño.

V. CONCLUSIONES:

V. CONCLUSIONES:

El desempeño laboral de los trabajadores en el área de conversión de la empresa GM Conversiones S.A. de Lima, es considerada como excelente en un 80%; debido a que sus principales características tales como son: habilidades/ capacidades/ necesidades/ rasgos, comportamiento, metas y resultados también son percibidas como excelente en un gran porcentaje; tal como se describe en las siguientes conclusiones.

Referente al primer objetivo específico se determinó que las características de las habilidades/capacidades/necesidades/rasgos, es excelente con un 76.7%. En el área de conversiones en la empresa GM Conversiones.

Referente al segundo objetivo de la investigación se determinó que la características del comportamiento se encuentra en un 76.7 % excelente, lo que indica que los trabajadores tienen conocimiento del significado de su labor, de que está reconocida y que tiene oportunidad de contribuir con una labor más eficiente en el área de conversiones en la empresa GM Conversiones.

Referente al tercer objetivo específico se determinó que las características de la dimensión metas y relatados se encuentra en un 70% excelente, debido a que los trabajadores experimentan una alta aceptación del trabajo en el área de conversiones en la empresa GM Conversiones.

VI. RECOMENDACIONES.

Dados los resultados obtenidos y las evidencias encontradas en torno al estudio del desempeño laboral, se sugiere profundizar en el estudio, para el aprendizaje en la escuela académica profesional de Administración, tomando en cuenta los factores que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa estudiada, y así crear cursos o talleres dirigido a aumentar las capacidades que el mercado laboral de hoy requiere.

Se sugiere brindar capacitaciones que aporten y complementen sus conocimientos, de tal manera ayuden a los trabajadores a estar actualizados de y que puedan conseguir mejor capacidad de entendimiento de los problemas que se presentan dentro del área de conversiones, al realizar esta mejora contribuirá al desarrollo personal y profesional de los trabajadores desarrollando mejor sus capacidades de ejecución, que al mismo tiempo influenciara a que aumente la productividad de la empresa.

Se recomienda desarrollar talleres y cursos de liderazgo y motivación a fin de mejorar el desempeño y la retroalimentación, además de implementar actividades donde se incentive el trabajo en equipo, y al manejo de grupos lo cual contribuirá a la empresa en que los trabajadores realicen sus labores de manera coordinada, y en equipo, minimizando contratiempos en el desarrollo de cada actividad, al mismo tiempo beneficiara a la empresa al crecimiento sostenible y manteniéndose durante el tiempo lo que contribuirá a la sociedad generando mayor oportunidad laborales.

Se recomienda incorporar métodos de trabajo en base a objetivos, ya que mientras mejor entiendan nuestros trabajadores que es lo que se espera de ellos, mejor desempeñaran sus labores, así mismo se debe poner en práctica los niveles de productividad y competitividad de los trabajadores mediante la actualización del conocimiento y de la capacidad de aprender por medio de talleres charlas y cursos, afín de brindar al colaborador las herramientas necesarias para su desempeño y gestión en sus procesos, el cual será aprovechado por los mismos, así como se debe asignar las tareas para cada trabajador según la capacidad, de tal manera minimizar la sobrecarga de trabajo en otros trabajadores, esta mejora contribuirá al desarrollo de la empresa aumentando su capacidad de ejecución.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amaya, M. (2008). Administración de salarios e incentivos: teoría y práctica. (2da ed.) Colombia: Escuela colombiana de ingeniería.
- Castillo, A. (2006). Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad. (2da ed.). Colombia: Eco Ediciones.
- Ccoapaza, G. (2014). El desempeño laboral en la oficina registral de RENIEC del distrito de villa el salvador 2014. (Tesis de título de Licenciado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2010). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. (9na ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. (3ra ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chaparro, F. (2015). Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de la Molina 2015. (Tesis de grado magister). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Chrunde, H. y Sherman, A. (2007). Administración de personal. (28va ed.). México: Grupo editorial patria.
- DeCenzo, D. y Robbins, S. (2008) Administración de recursos humanos. (10ma ed.) México: Limusa Wiley.
- Dessler, G. (2009). Administración de recursos humanos. (10ma ed.). México: Person Educación.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2014). Administración y control de calidad (9na ed.). México: Cengage Learning.
- Fernández, L. (2009). People Excellence: Coaching desempeño, competencias y talento. España, Barcelona: Person educación.

- García, R. (2015). Introducción a la probabilidad imposible, estadística de la probabilidad o probabilidad estadística. España: Madrid
- Galendo, J. (2010). Administración del talento humano. Colombia, Bogotá: Universidad Santo Tomas.
- Hernández, S. (2010). Metodología de la Investigación. (6ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hitt, M. (2006). Administración (9na ed.). México: Person educación.
- Huamani, E. (2014). Estudio del desempeño laboral en trabajadores de recursos humanos del hospital nacional Edgardo Reblagliati Jesus María 2013. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Márquez, L. y Carrillo, J. (2012). Desempeño del talento humano de la empresa almacenes la chinita C.A., como herramienta gerencial para el mejoramiento de la satisfacción laboral. Recuperado de <https://www.google.com.pe/interstitial?url=http://www2.unesur.edu.ve/serbiunesur/images/tesis/administracion/desempe.pdf>.
- Nelson, Debra, L. y Camopbell, J. (2013). Comportamiento organizacional. (3ra ed.). México: Cengage Learning.
- Queipo, B. y Useche, M. (2010). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28080308>.
- Robbins, S., y Coutler. M. (2014). Administración (12va Ed). México: Pearson.
- Valencia, R. (2007). Administración moderna de personal. (7ma Ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Werther, W. y Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas. (6ta ed.). México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Fichas de validación



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Paca Pantigoso, F. Romeo
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente TP UCV Lima-Este
 I.3. Especialidad del experto: Metodólogo (Estadística)
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta desempeño laboral
 I.5. Autor del instrumento: Tapia Suazo, Yuri Haglers

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, 28 de Abr del 2016

70%

[Firma manuscrita]

Firma de experto informante

DNI: 01212856

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Jara Miranda Robert Alexander
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV - SCL
 I.3. Especialidad del experto: _____
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				65%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				65	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				65	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				65	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					78%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, 28 de 04 del 2016

78%



Firma de experto informante
 DNI: 92312593

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Candia Menor, Marco Antonio
 I.2. Cargo e Institución donde labora: D-T-C UNIV. CESAR VALLEJO.
 I.3. Especialidad del experto: _____
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12		UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, de del 2015

.....
 Firma de experto informante
 DNI:

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. SUASNABAN UGANTE, FERNANDO ALFREDO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: D.T.C. UNIV. CESAR VALLEJO
 I.3. Especialidad del experto: PROYECTOS - FINANZAS
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				65	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				65	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.			60		
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento			60		
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

San Juan de Lurigancho, *4* de *5* del 2015

70%

[Firma]

Firma de experto informante

DNI: *87678771*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: PAUL DELGADO ARENAS
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC OFIC. DE INV.
- I.3. Especialidad del experto: Dr. EN CC. EE
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12		UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

es aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

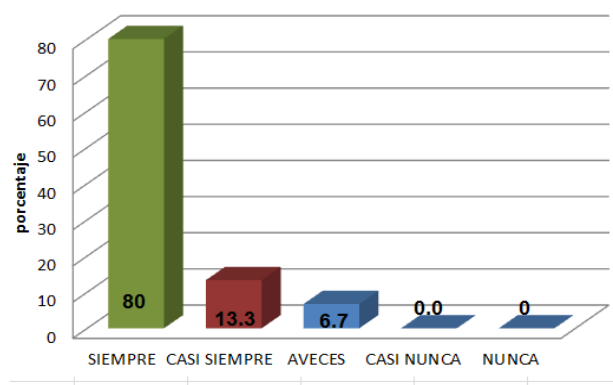
San Juan de Lurigancho, 28 de 04 del 2016

[Signature]
Firma de experto informante
DNI:

GRAFICOS DE LAS PRINCIPALES PREGUNTAS

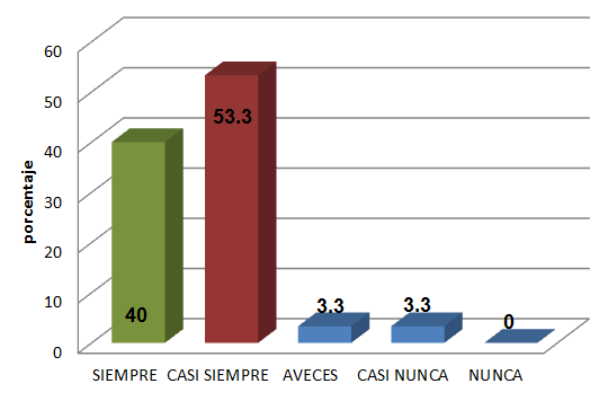
Pregunta N° 1. Conoces tu puesto de trabajo para tener un desempeño eficiente.

Grafico N° 1



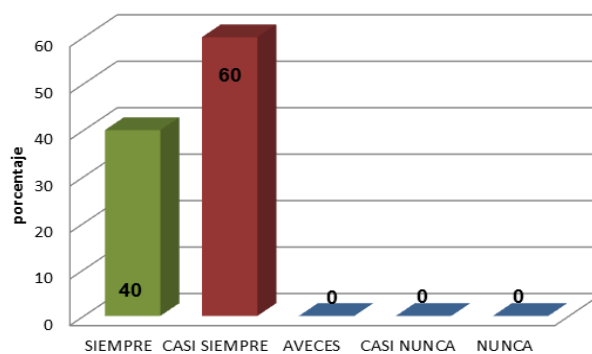
Pregunta N° 2. Tienes un conocimiento adecuado sobre el negocio.

Grafico N° 2



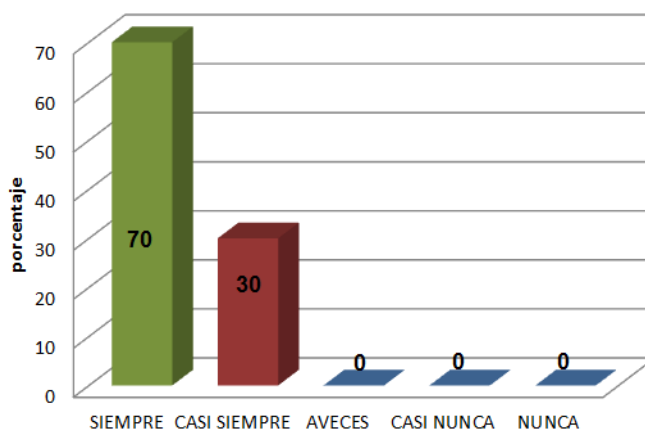
Pregunta N° 3. Eres puntual con la entrega del trabajo que se te asigna.

Grafico N°3



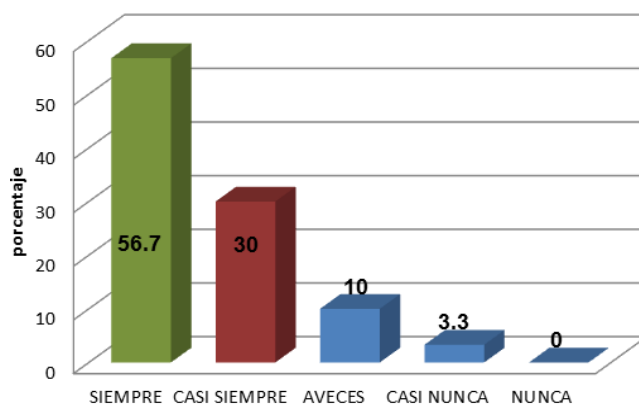
Pregunta N° 4.Eres puntual y constante con tu trabajo pese al incremento de la demanda.

Grafico N°4



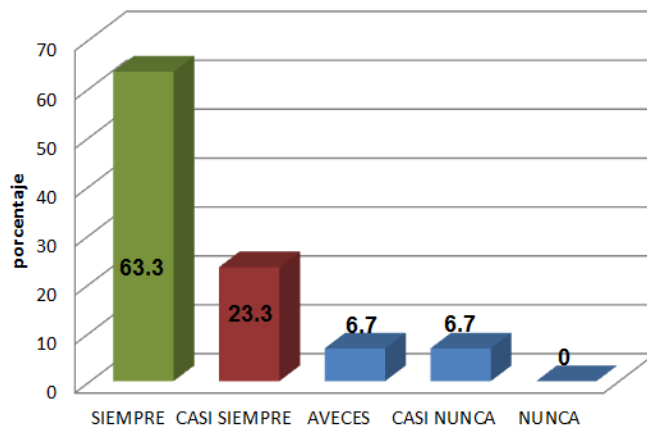
Pregunta N° 5.La lealtad es un valor latente que se desarrolla en tu trabajo.

Grafico N°5

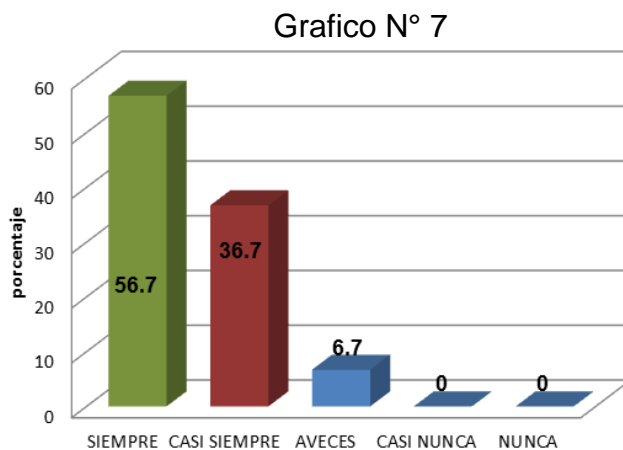


Pregunta N° 6.La honestidad es un valor que se practica dentro en tu trabajo.

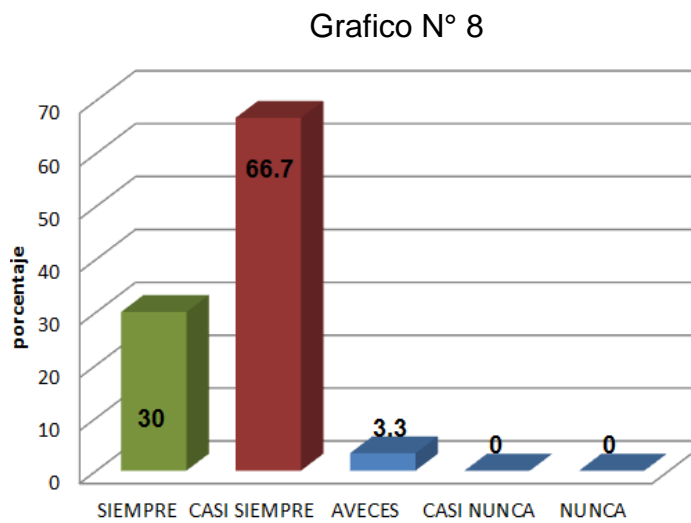
Grafico N°6



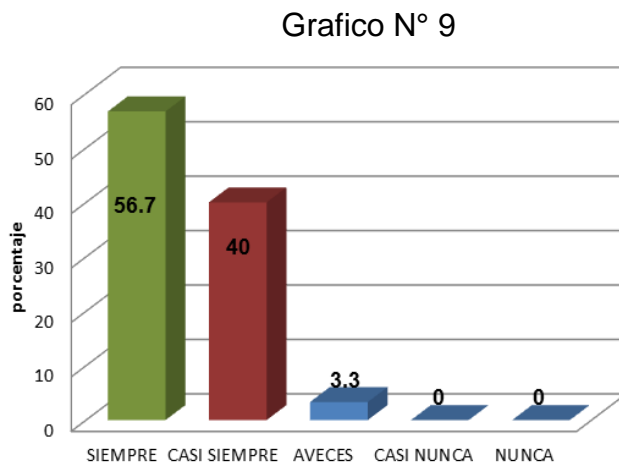
Pregunta N° 7.Su presentación personal es tolerable para tus compañeros de trabajo.



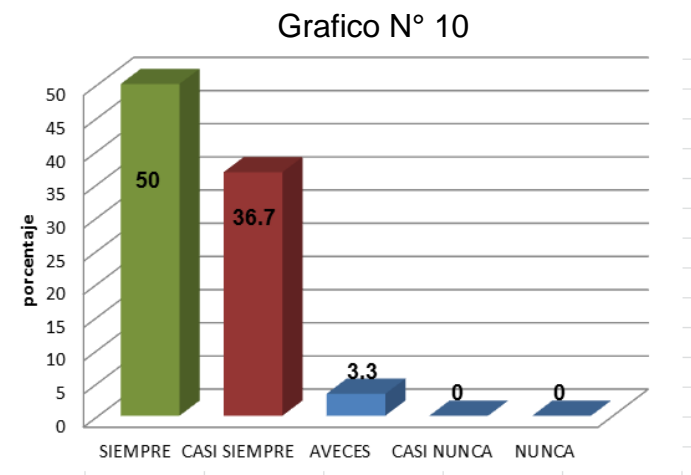
Pregunta N° 8.Resuelves los imprevistos de tu trabajo y mejoras los procedimientos



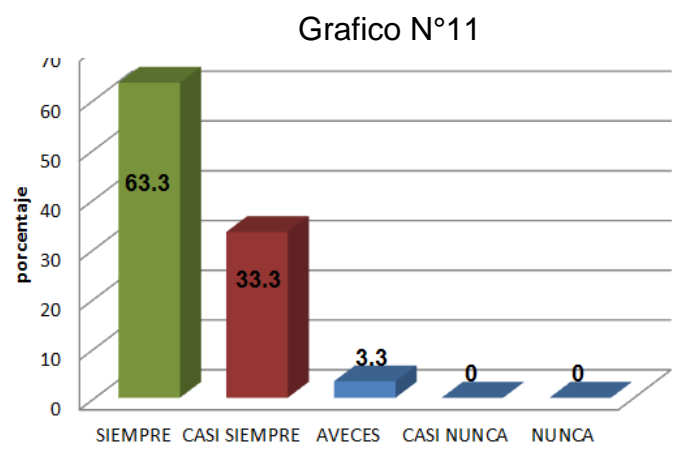
Pregunta N° 9.Tu capacidad de ejecución mejora tu desempeño.



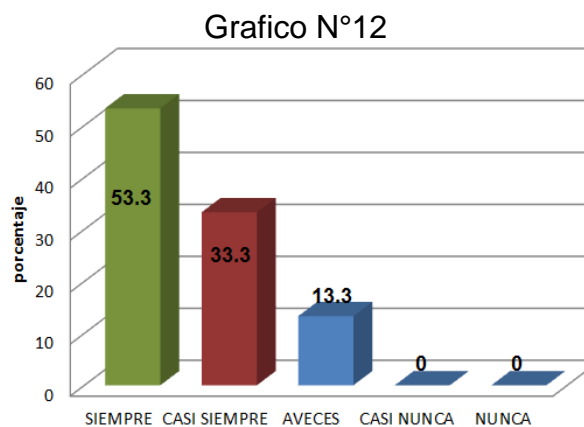
Pregunta N° 10. Cuando se presenta un problema dentro del área de trabajo, entiendes rápidamente de que se trata.



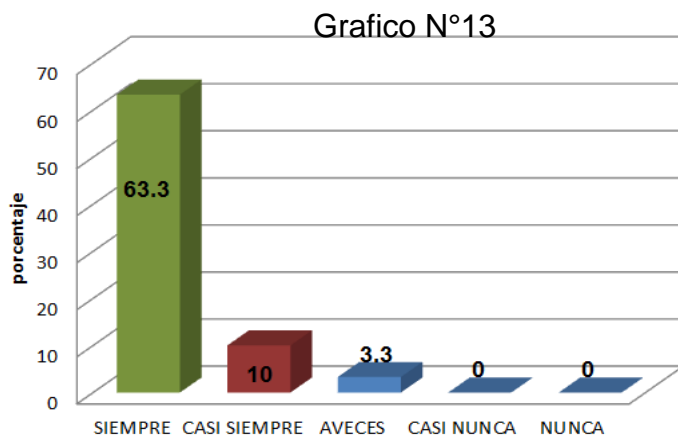
Pregunta N° 11. Las capacitaciones recibidas desarrollan tus habilidades para mejorar el desempeño de tus funciones.



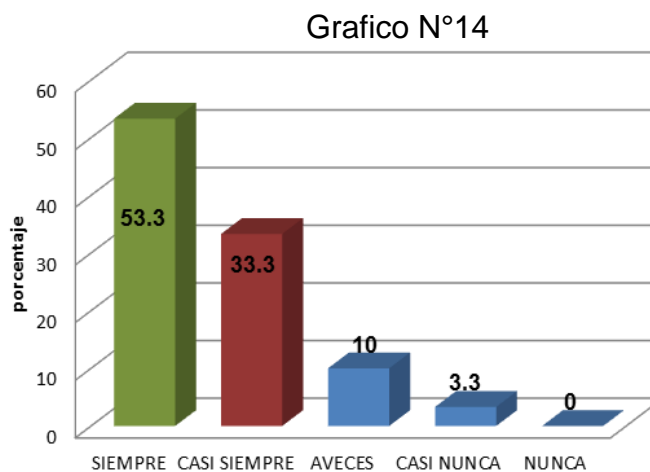
Pregunta N° 12. Tú jefe reconoce tu capacidad para realizar las tareas según el procedimiento de la empresa.



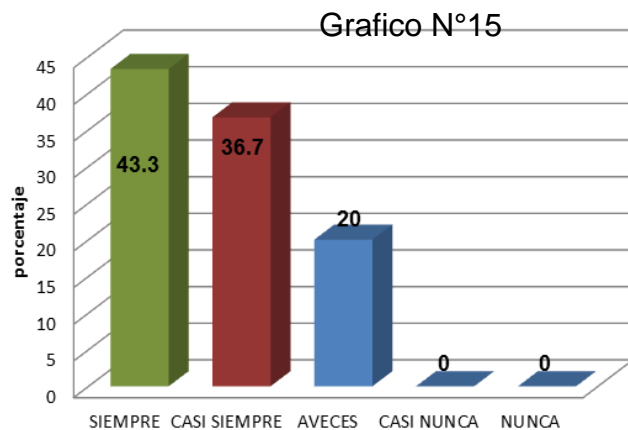
Pregunta N° 13. Trabajar en equipo es una fortaleza, pues los colaboradores están dispuestos a integrarse.



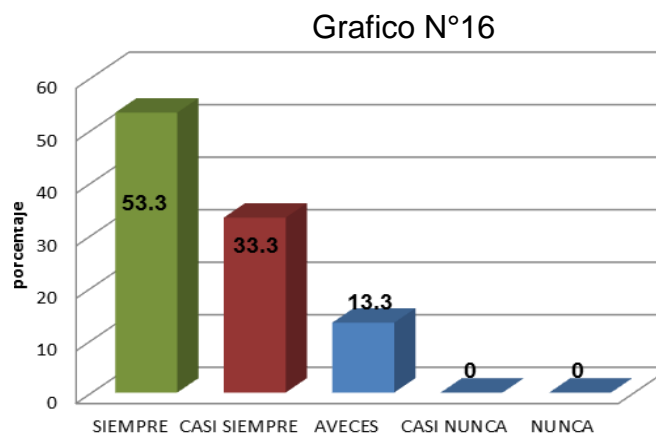
Pregunta N° 14. La comunicación con tus compañeros de trabajo facilita las actividades diarias.



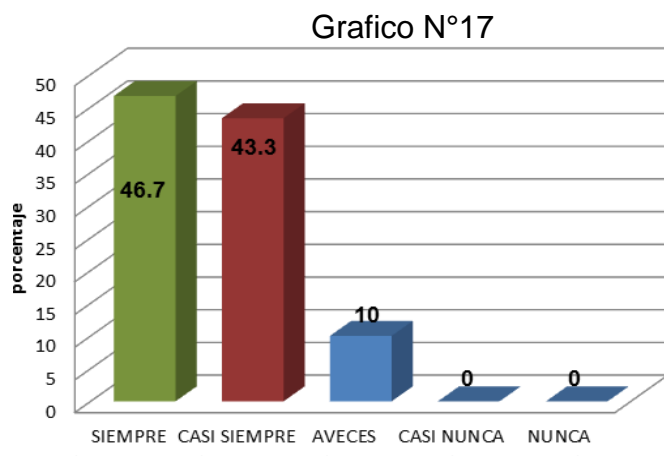
Pregunta N° 15. Los trabajadores colaboran mutuamente para lograr metas establecidas dentro de la empresa.



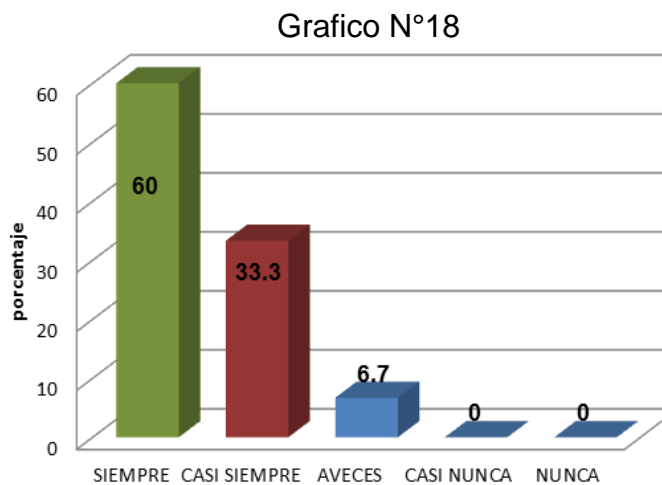
Pregunta N° 16 Genera y desarrolla ideas para dar solución a problemas en el trabajo.



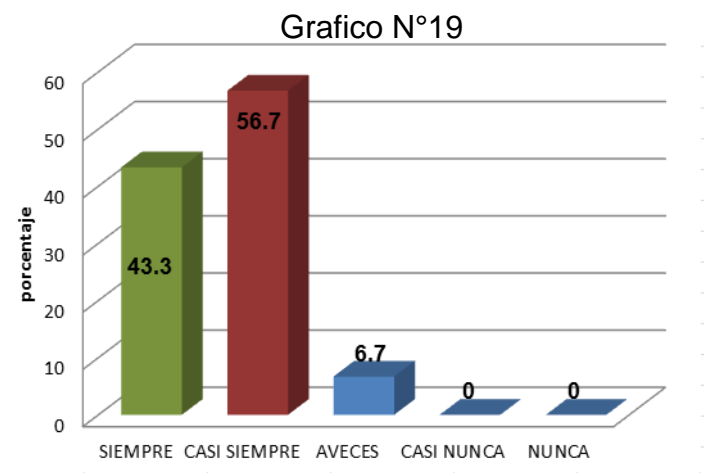
Pregunta N° 17 Según las funciones que realiza aplicas el liderazgo en tu desempeño laboral diario.



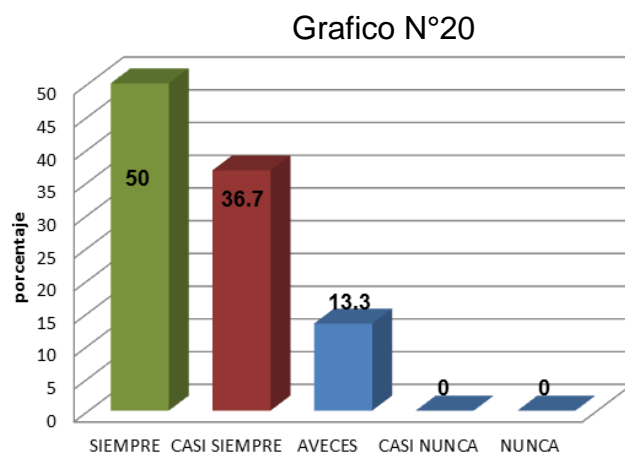
Pregunta N° 18. Tus hábitos de seguridad ayudan a minimizar riesgos de accidentes dentro de tú área de trabajo.



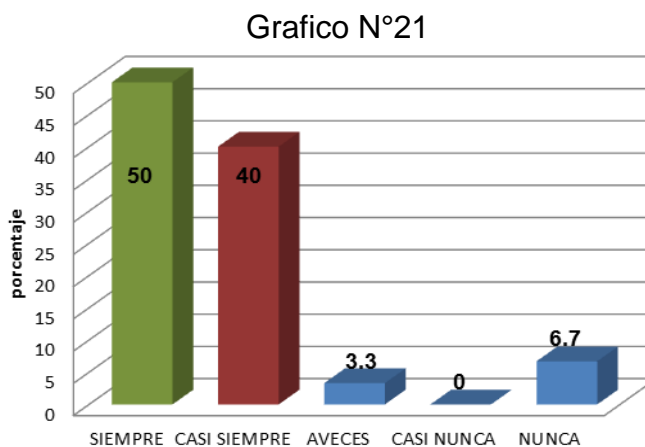
Pregunta N° 19. Cumples puntualmente con los horarios establecidos en el desempeño de tus funciones.



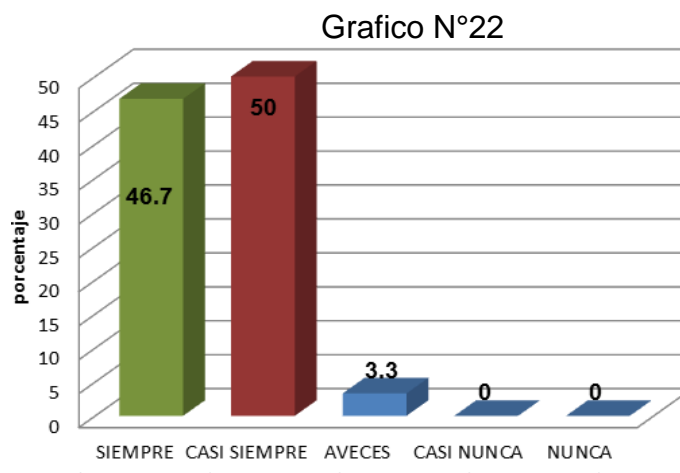
Pregunta N° 20. Los trabajadores tienen la iniciativa de mejorar las tareas asignadas.



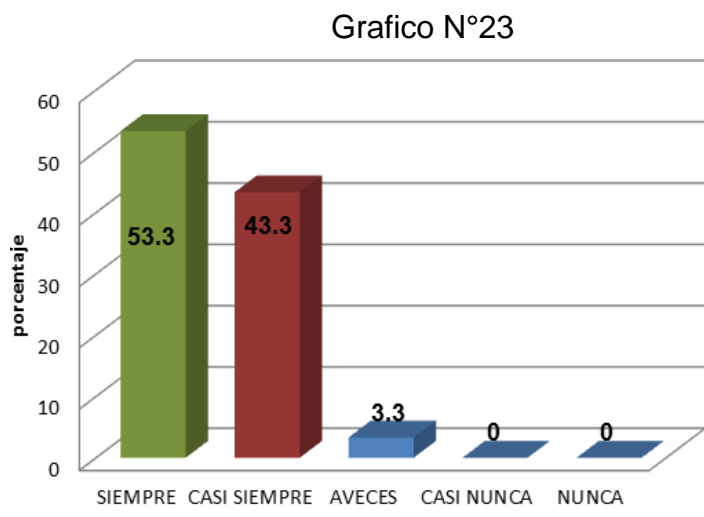
Pregunta N° 21. Su personalidad influye en el comportamiento de sus demás compañeros.



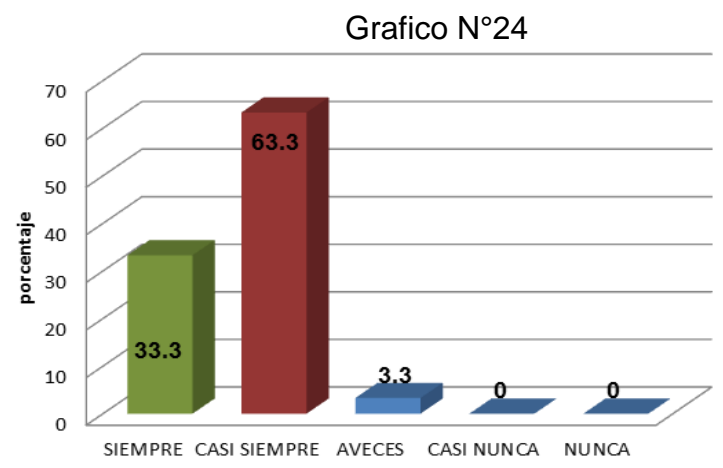
Pregunta N° 22. La agilidad y desenvoltura en la realización de tu función influye en el resultado eficaz de tu trabajo.



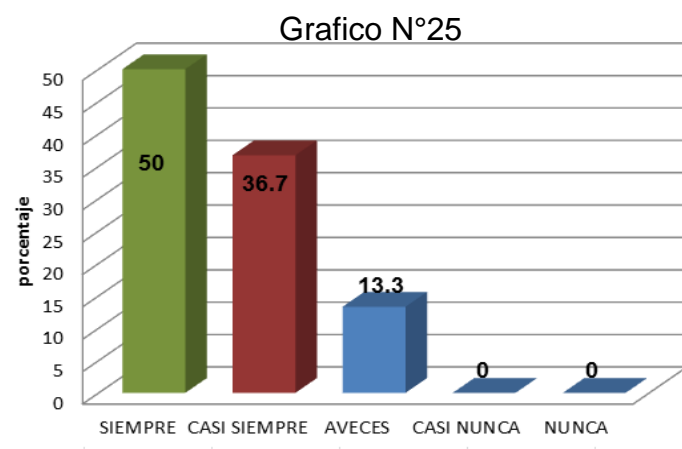
Pregunta N° 23. Cumple en los horarios establecidos con la programación de tareas asignadas.



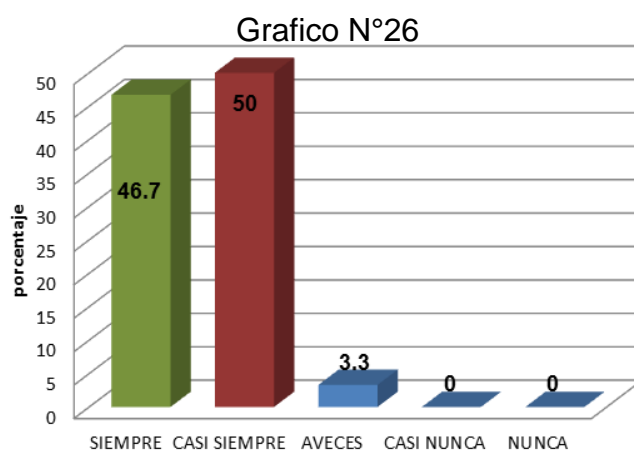
Pregunta N° 24. El desempeño de las funciones que realizas cumple con los estándares de calidad establecidos por la empresa.



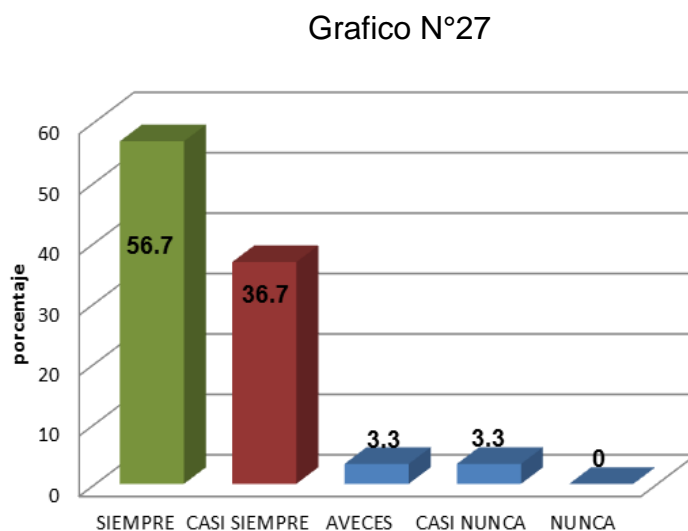
Pregunta N° 25. Las técnicas de manejo de atención al cliente mejoran las ventas.



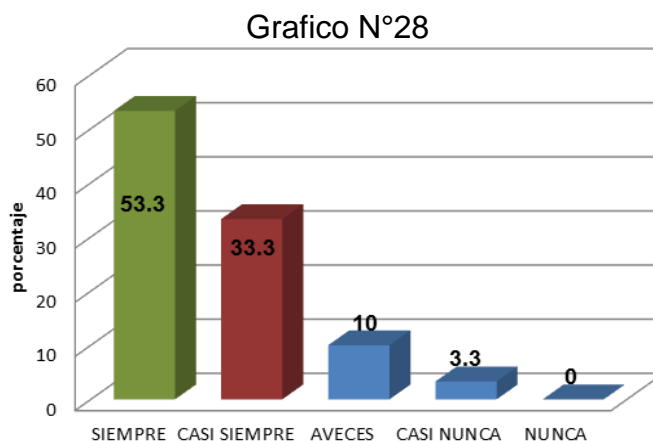
Pregunta N° 26. Tú trabajo está orientado a satisfacer los requerimientos de los clientes.



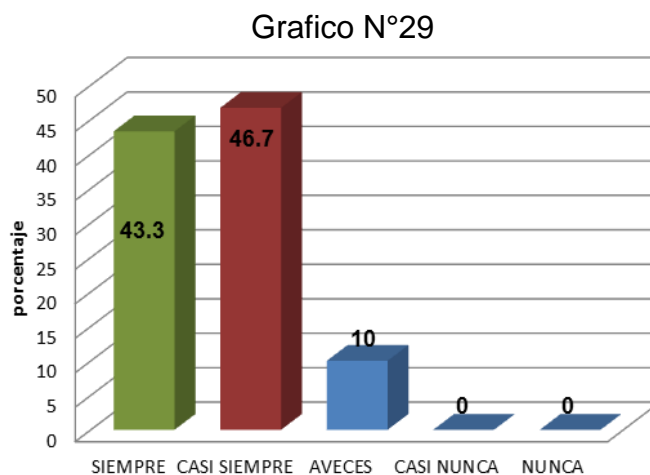
Pregunta N° 27. Con un adecuado uso de recursos te es posible reducir los costos.



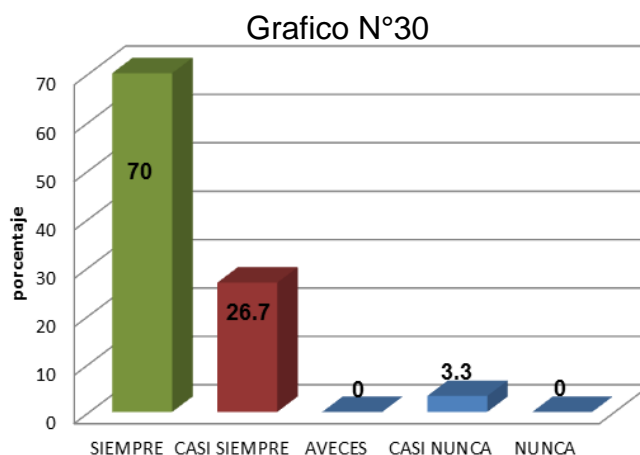
Pregunta N° 28. Cuando se genera un problema en tu área de trabajo se soluciona rápidamente.



Pregunta N° 29. Los trabajadores Cumplen sin pretexto sus compromisos y las tareas que se le asignan.

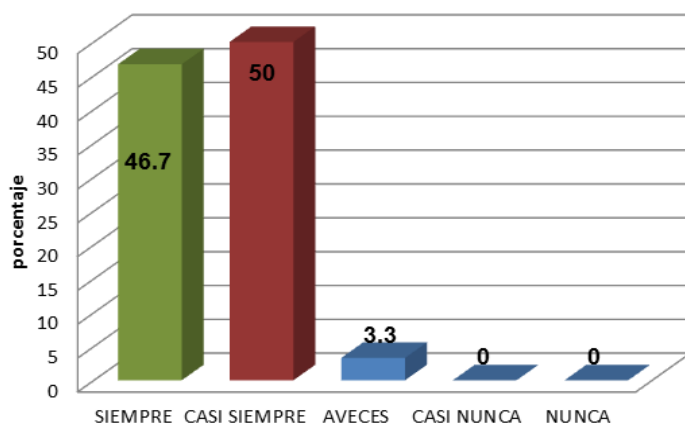


Pregunta N° 30. Con un adecuado manejo de materiales y equipos se minimiza los accidentes.



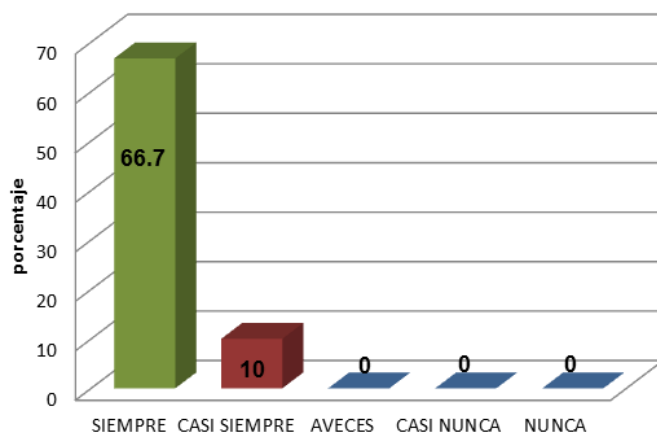
Pregunta N° 31. Con el mantenimiento de los equipos se reduce las dificultades a la hora de manejarlos.

Grafico N°31



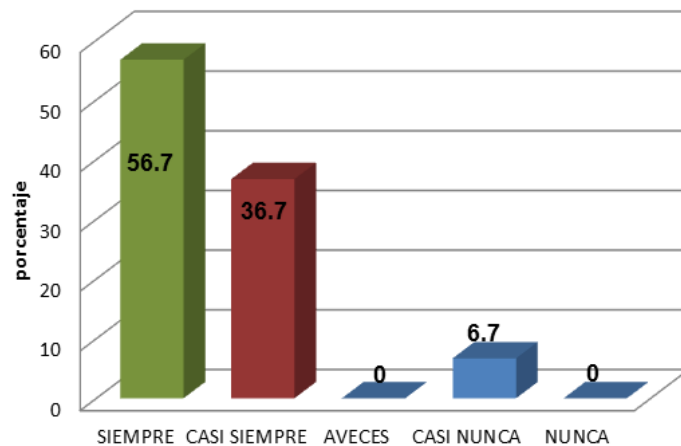
Pregunta N° 32. Los plazos de cada área de trabajo se cumplen en los tiempos establecidos.

Grafico N°32



Pregunta N° 33. Las tareas son distribuidas equitativamente entre los trabajadores para obtener buenos resultados.

Grafico N°33



Autorización de la empresa



Lima 22 de mayo del 2016

Recursos Humanos
GM CONVERSIONES

Me place extenderle un cordial saludo, en ocasión de permitir que el Sr: Yuri Tapia Suazo, con DNI: 44384930, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, se le permite tener el debido permiso para realizar su proyecto de Tesis en nuestra empresa **GM CONVERSIONES S.A.C RUC: 2054869917** y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que me permita desarrollar su proyecto de licenciatura o fin de carrera.

Atentamente,

GM CONVERSIONES S.A.C.
[Firma]
Luz Ordoñez
ADMINISTRACION

AV. Oscar R. Benavides (Ex Colonial) N° 1703 -Av. Argentina 1153 Lima-Perú Teléf.: 3320450 INSTALACION SISTEMAS
GNV-GLP
ventas@gmconversiones.com

PREGUNTAS DE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES

- Esta encuesta es anónima y personal, dirigida al personal del área de conversiones de vehículos.
- Agradecemos que responda con toda veracidad a las diversas preguntas, todo ello nos permitirá un acercamiento a la realidad concreta del desempeño laboral en el establecimiento.
- Agradecemos colocar un aspa sobre la alternativa correspondiente y hacer un breve desarrollo cuando se solicita aclarar su respuesta.

☐ 1 NUNCA
 ☐ 2 CASI NUNCA
 ☐ 3 AVECES
 ☐ 4 CASI SIEMPRE
 ☐ 5 SIEMPRE

N°	HABILIDADES/ CAPACIDADES/ NECESIDADES/ RASGOS	1	2	3	4	5
1	Conoces tu puesto de trabajo para tener un desempeño eficiente.					
2	Tienes un conocimiento adecuado sobre el negocio.					
3	Eres puntual con la entrega del trabajo que se te asigna.					
4	Eres puntual y constante con tu trabajo pese al incremento de la demanda					
5	La lealtad es un valor latente que se desarrolla en tu trabajo.					
6	La honestidad es un valor que se practica dentro en tu trabajo.					
7	Su presentación personal es tolerable para tus compañeros de trabajo					
8	Resuelves los imprevistos de tu trabajo y mejoras los procedimientos					
9	Tu capacidad de ejecución mejora tu desempeño.					
10	Cuando se presenta un problema dentro del área de trabajo, entiendes rápidamente de que se trata.					
11	Las capacitaciones recibidas desarrollan tus habilidades para mejorar el desempeño de tus funciones.					

N°	COMPORTAMIENTO	1	2	3	4	5
12	Tú jefe reconoce tu capacidad para realizar las tareas según el procedimiento de la empresa.					
13	Trabajar en equipo es una fortaleza, pues los colaboradores están dispuestos a integrarse.					
14	La comunicación con tus compañeros de trabajo facilita las actividades diarias.					
15	Los trabajadores colaboran mutuamente para lograr metas establecidas dentro de la empresa.					
16	Genera y desarrolla ideas para dar solución a problemas en el trabajo.					
17	Según las funciones que realiza aplicas el liderazgo en tu desempeño laboral diario.					
18	Tus hábitos de seguridad ayudan a minimizar riesgos de accidentes dentro de tu área de trabajo.					
19	Cumples puntualmente con los horarios establecidos en el desempeño de tus funciones.					
20	Los trabajadores tienen la iniciativa de mejorar las tareas asignadas.					
21	Su personalidad influye en el comportamiento de sus demás compañeros.					
22	La agilidad y desenvoltura en la realización de tu función influye en el resultado eficaz de tu trabajo.					

N°	METAS Y RESULTADOS	1	2	3	4	5
23	Cumples en los horarios establecidos con la programación de tareas asignadas.					
24	El desempeño de las funciones que realizas cumple con los estándares de calidad establecidos por la empresa.					
25	Las técnicas de manejo de atención al cliente mejoran las ventas.					
26	Tu trabajo está orientado a satisfacer los requerimientos de los clientes.					
27	Con un adecuado uso de recursos te es posible reducir los costos.					
28	Cuando se genera un problema en tu área de trabajo se soluciona rápidamente.					
29	Los trabajadores cumplen sin pretextos sus compromisos y las tareas que se les asigna.					
30	Con un adecuado manejo de materiales y equipos se minimiza los accidentes.					
31	Con el mantenimiento de los equipos se reduce las dificultades a la hora de manejarlos.					
32	Los plazos de cada área de trabajo se cumplen en los tiempos establecidos.					
33	Las tareas son distribuidas equitativamente entre los trabajadores para obtener buenos resultados.					

Matriz de concistencia:

			OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE						
TITULO	PROBLEMA DE LA INVESTIGACION	OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICION DE LA VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	ITEM
Desempeño laboral de los trabajadores del área de conversiones en la empresa Gm Conversiones S.A del distrito de lima, año 2015	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO PRINCIPAL	Desempeño Laboral	Para Chiavenato (2009) "El desempeño, es el comportamiento o los medios instrumentales con lo que pretende ponerlo en práctica." (p.204)	El desempeño laboral será evaluado a través de sus elementos; Habilidades/ capacidades/ necesidades/ rasgos, comportamiento, metas y resultado, mediante sus indicadores mostrados en la matriz de consistencia se medirá mediante un cuestionario tipo abierto y los datos serán procesados con software SPSS, versión 22.	Habilidades/ capacidades/ necesidades/ rasgos	Conocimiento del puesto	ORDINAL	1
	¿Qué características tiene el desempeño laboral de los trabajadores en el área de conversión de la empresa GM Conversiones S.A. Del Distrito de Lima 2015?	Determinar las características del desempeño laboral de los trabajadores en el área de conversión de la empresa GM Conversiones S.A. del Distrito de Lima 2015					Conocimiento del negocio	ORDINAL	2
							Puntualidad	ORDINAL	3
							Asiduidad	ORDINAL	4
							Lealtad	ORDINAL	5
							Honestidad	ORDINAL	6
							Presentación personal	ORDINAL	7
							Buen juicio	ORDINAL	8
							Capacidad de ejecución	ORDINAL	9
							Comprensión de situaciones	ORDINAL	10
							Facilidad para aprender	ORDINAL	11
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS				Comportamiento	Desempeño de tarea	ORDINAL	12
	¿Qué características tienen las Habilidades/ Capacidades/ Necesidades / rasgos de los trabajadores en el área de conversión de la empresa GM Conversiones S.A. Del Distrito de Lima 2015?	Determinar las características de las Habilidades/ Capacidades/ Necesidades/ rasgos de los trabajadores en el área de conversión de la empresa GM Conversiones S.A. del Distrito de Lima 2015.					Espíritu de equipo	ORDINAL	13
							Relaciones humanas	ORDINAL	14
							Cooperación	ORDINAL	15
							Creatividad	ORDINAL	16
							Liderazgo	ORDINAL	17
							Hábitos de seguridad	ORDINAL	18
							Responsabilidad	ORDINAL	19
							Actitud e iniciativa	ORDINAL	20
							Personalidad	ORDINAL	21
							Soltura	ORDINAL	22
¿Qué características tiene el comportamiento de los trabajadores en el área de conversión de la empresa GM Conversiones S.A. Del Distrito de Lima 2015?	Determinar las características del comportamiento de los trabajadores en el área de conversión de la empresa GM Conversiones S.A. del Distrito de Lima 2015.	Metas y resultados	Cantidad de trabajo	ORDINAL	23				
			Calidad de trabajo	ORDINAL	24				
			Atención al cliente	ORDINAL	25				
			satisfacción del cliente	ORDINAL	26				
			reducción de costos	ORDINAL	27				
			Rapidez de soluciones	ORDINAL	28				
			Reducción de subterfugios	ORDINAL	29				
			Ausencia de accidentes	ORDINAL	30				
			Mantenimiento del equipamiento	ORDINAL	31				
Cumplimiento de los plazos	ORDINAL	32							
Enfoque en los resultados	ORDINAL	33							
¿Qué características tiene el comportamiento de los trabajadores en el área de conversión de la empresa GM Conversiones S.A. Del Distrito de Lima 2015?	Determinar las características de las metas y resultados de los trabajadores en el área de conversión de la empresa GM Conversiones S.A. del Distrito de Lima 2015								

Tabla de especificaciones

VARIABLE	DIMENSION	%	ITEM	INDICADOR	PREGUNTAS
DESEMPEÑO LABORAL	Habilidades/ capacidades/ necesidades/ rasgos	33.33%	1	Conocimiento del puesto	1. Conoces tu puesto de trabajo para tener un desempeño eficiente.
			1	Conocimiento del negocio	2. Tienes un conocimiento adecuado sobre el negocio.
			1	Puntualidad	3. Eres puntual con la entrega del trabajo que se te asigna.
			1	Asiduidad	4. Eres puntual y constante con tu trabajo pese al incremento de la demanda
			1	Lealtad	5. La lealtad es un valor latente que se desarrolla en tu trabajo.
			1	Honestidad	6. La honestidad es un valor que se practica dentro en tu trabajo.
			1	Presentación personal	7. Su presentación personal es tolerable para tus compañeros de trabajo
			1	Buen juicio	8. Resuelves los imprevistos de tu trabajo y mejoras los procedimientos
			1	Capacidad de ejecución	9. Tu capacidad de ejecución mejora tu desempeño.
			1	Comprensión de situaciones	10. Cuando se presenta un problema dentro del área de trabajo, entiendes rápidamente de que se trata.
			1	Facilidad para aprender	11. Las capacitaciones recibidas desarrollan tus habilidades para mejorar el desempeño de tus funciones.
	Comportamiento	33.33%	1	Desempeño de tarea	12. Tú jefe reconoce tu capacidad para realizar las tareas según el procedimiento de la empresa.
			1	Espíritu de equipo	13. Trabajar en equipo es una fortaleza, pues los colaboradores están dispuestos a integrarse.
			1	Relaciones humanas	14. La comunicación con tus compañeros de trabajo facilita las actividades diarias.
			1	Cooperación	15. Los trabajadores colaboran mutuamente para lograr metas establecidas dentro de la empresa.
			1	Creatividad	16. Genera y desarrolla ideas para dar solución a problemas en el trabajo.
			1	Liderazgo	17. Según las funciones que realiza aplicas el liderazgo en tu desempeño laboral diario.
			1	Hábitos de seguridad	18. Tus hábitos de seguridad ayudan a minimizar riesgos de accidentes dentro de tu área de trabajo.
			1	Responsabilidad	19. Cumples puntualmente con los horarios establecidos en el desempeño de tus funciones.
			1	Actitud e iniciativa	20. Los trabajadores tienen la iniciativa de mejorar las tareas asignadas.
			1	Personalidad	21. Su personalidad influye en el comportamiento de sus demás compañeros.
			1	Soltura	22. La agilidad y desenvoltura en la realización de tu función influye en el resultado eficaz de tu trabajo.
	Metas y resultados	33.33%	1	Cantidad de trabajo	23. Cumples en los horarios establecidos con la programación de tareas asignadas.
			1	Calidad de trabajo	24. El desempeño de las funciones que realizas cumple con los estándares de calidad establecidos por la empresa.
			1	Atención al cliente	25. Las ventas se complican por la falta de técnicas de manejo de atención al cliente.
			1	satisfacción del cliente	26. Tú trabajo está orientado a satisfacer los requerimientos de los clientes.
			1	reducción de costos	27. Con un adecuado uso de recursos te es posible reducir los costos.
			1	Rapidez de soluciones	28. Cuando se genera un problema en tu área de trabajo se soluciona rápidamente.
			1	Reducción de subterfugios	29. Los trabajadores ponen pretexto para evadir sus compromisos y las tareas que se les asigna.
			1	Ausencia de accidentes	30. Con un adecuado manejo de materiales y equipos se minimiza los accidentes.
			1	Mantenimiento del equipamiento	31. Con el mantenimiento de los equipos se reduce las dificultades a la hora de manejarlos.
			1	Cumplimiento de los plazos	32. Los plazos de cada área de trabajo se cumplen en los tiempos establecidos.
			1	Enfoque en los resultados	33. Las tareas son distribuidas equitativamente entre los trabajadores para obtener buenos resultados.
	TOTAL	100%	33		

DPI TAPIA YURI 1

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	16%	0%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	rh2011.weebly.com	1%
	Fuente de Internet	
2	Submitted to Universidad Tecnologica de Honduras	1%
	Trabajo del estudiante	
3	es.slideshare.net	1%
	Fuente de Internet	
4	leeydescarga.com	1%
	Fuente de Internet	
5	docslide.us	1%
	Fuente de Internet	
6	www.upeu.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.ute.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	
8	Submitted to EP NBS S.A.C.	1%
	Trabajo del estudiante	
9	ri.ues.edu.sv	1%
	Fuente de Internet	



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 2

Yo Yuri Haglers Tapia Suazo, identificado con DNI N° 44384930, egresado de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Desempeño laboral de los trabajadores del área de conversiones en la empresa GM Conversiones S.A del distrito de Lima, año 2015" ; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


FIRMA

DNI: 44384930

FECHA: 22 de octubre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

CONSTANCIA DE ENTREGA DE TESIS DIGITAL

Por medio de la presente se deja constancia que:

El/la alumno(a): Yuri Haglers Topiza Svarzo,
con DNI 44384930, de la Escuela Profesional de
Administración de Empresas ha levantado
las observaciones de su tesis titulada:
" Desempeño Laboral de los trabajadores del área de
Conversiones en la empresa OM Conversiones SA del
distrito de Lima, año 2015 ", la
misma que cumple con los requisitos exigidos por la universidad,
por lo tanto se autoriza la entrega de la tesis digital al Centro de
Información.

Lima, 24 de Septiembre del 2018

Sello y firma del responsable de la Escuela





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Marco Antonio Candra Menor

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Yuri Haglers Tapia Suazo

INFORME TÍTULADO:

Desempeño laboral de los trabajadores del área de

Conversiones en la empresa Om Conversiones SA.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración de Empresas

SUSTENTADO EN FECHA: 06-2016

NOTA O MENCIÓN: 16

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

